



Rapport d'activité 2020

Toulon Habitat Méditerranée

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

E-mail : contact@thmed.com

Site web : www.thmed.com

Tél. 04 94 03 85 00



TABLE DES MATIERES

Edito du Directeur Général	3
Les temps forts 2020	5
Les Chiffres clés	13
L'organisation de la gouvernance	15
Les Ressources Humaines	17
La Gestion Locative	19
La Maintenance	24
Le Patrimoine.....	25
La Médiation Sociale et le Développement Social Urbain	30
La Gestion Urbaine de Proximité	32
Les engagements 2021	35

EDITO DU DIRECTEUR GENERAL

Au moment d'établir le rapport d'activité de l'année 2020, il me paraît indispensable d'évoquer les deux principaux défis que l'ensemble du personnel a dû relever durant les mois écoulés.

Tout d'abord, depuis mars 2020 nous faisons face à une crise sanitaire sans précédent impactant non seulement l'humain mais également la vie économique et sociale de notre société. Cette crise a généré nombre d'obstacles au sein de nos services : confinement, télétravail, effectifs réduits dans les bureaux, réunion présenteielle en jauge minimale, difficultés de communication directes, absence des personnels multipliée (cas contact, etc.), Plan de Continuité des Activités, Plan de reprise d'Activités, etc. Inévitablement, c'est toute notre organisation qui a été bouleversée.

Et je tiens ici à saluer l'ensemble du personnel de Toulon Habitat Méditerranée qui a su faire preuve d'adaptation, de solidarité et de volonté pour que notre Office poursuive sa mission de service public. Nos locataires ont donc continué à bénéficier d'une qualité de service tout à fait honorable dans les conditions de crise que nous avons connues. Une affirmation qui se base sur l'enquête de satisfaction locataires qui a été lancée en novembre 2020 et dont les résultats ont démontré le contentement de nos résidents sur l'ensemble de nos services à hauteur de 86,3%.

De plus, alors que la crise sanitaire nous obligeait à fonctionner entravés par les contraintes liées aux mesures barrières, nous devons en même temps faire face à un second défi imposé par les dispositions de la loi Elan : la Fusion au 1er janvier 2021 avec l'Office Public de l'Habitat de la Seyne/Mer, Terres du Sud Habitat. Cette fusion après 2 années de travail, a été validée par arrêté de Monsieur le Préfet du Var en date du 10 décembre 2020.

Toute la chaîne du fonctionnement d'un OPH a dû être ainsi revue. Entre autres : l'infrastructure informatique, les négociations sur les accords d'adaptation avec les délégués du personnel, les méthodes comptables, les Marchés, la Gestion Urbaine de Proximité, le développement neuf, les Ressources Humaines, la Gestion Locative, etc. Pour cela l'assistance de bureaux d'études a été requise, pour faciliter la mise en place de procédures de travail communes : Comités de Pilotage, Comités Techniques, Ateliers divers ont donc jalonné l'année 2020 pour nous permettre d'obtenir l'accord de fusion mentionné ci-dessus. Je tiens donc à ce niveau, à féliciter l'énergie développée par tous.

Et malgré ce contexte complexe, en 2020, Toulon Habitat Méditerranée a démontré une gestion financière saine et rigoureuse avec un potentiel financier à terminaison de 19,8 M€ permettant d'absorber les effets de la fusion avec l'Office seynois. Trois programmes neufs ont été livrés en 2020 pour un total de 85 logements permettant à notre Office de poursuivre la diversification de son offre locative.

Notre politique de gestion locative et sociale n'a eu de cesse que de maintenir un seul leitmotiv : tout mettre en œuvre pour loger chaque famille dans les meilleures conditions, et pérenniser un maintien dans le logement grâce aux actions efficaces de notre service social et des agents de terrain.

En effet, les valeurs développées ont été la mise en place d'une politique très sociale par l'intermédiaire d'attributions de logements aux citoyens les plus démunis.

L'enjeu principal est de conserver une qualité de vie convenable aux locataires résidant dans certains quartiers difficiles, donc générateurs de coûts d'entretien et de maintenance des éléments techniques, supérieurs aux moyennes nationales.

Enfin, nous avons eu la fierté d'être certifiés ISO 9001 en juillet 2020 par l'AFNOR pour l'amélioration de la qualité du service rendu aux locataires pour faire progresser leur niveau de satisfaction. Il s'agit là d'une des ambitions majeures de l'Office qui se traduit par la mise en place de nombreuses actions telles que :

- Maintenir le statut EPIC et l'autonomie de l'Office
- Placer les locataires au centre de nos préoccupations
- Développer le patrimoine
- Assurer l'entretien du patrimoine
- Optimiser l'efficacité des services

C'est donc une année 2020 aux multiples enjeux et forte de challenges dans un contexte de crise sanitaire et de fusion qui va vous être développée dans le présent rapport d'activité.

Daniel NOTARI

Directeur Général de Toulon Habitat Méditerranée



LES TEMPS FORTS 2020

LES TRAVAUX PRÉPARATOIRES À LA FUSION

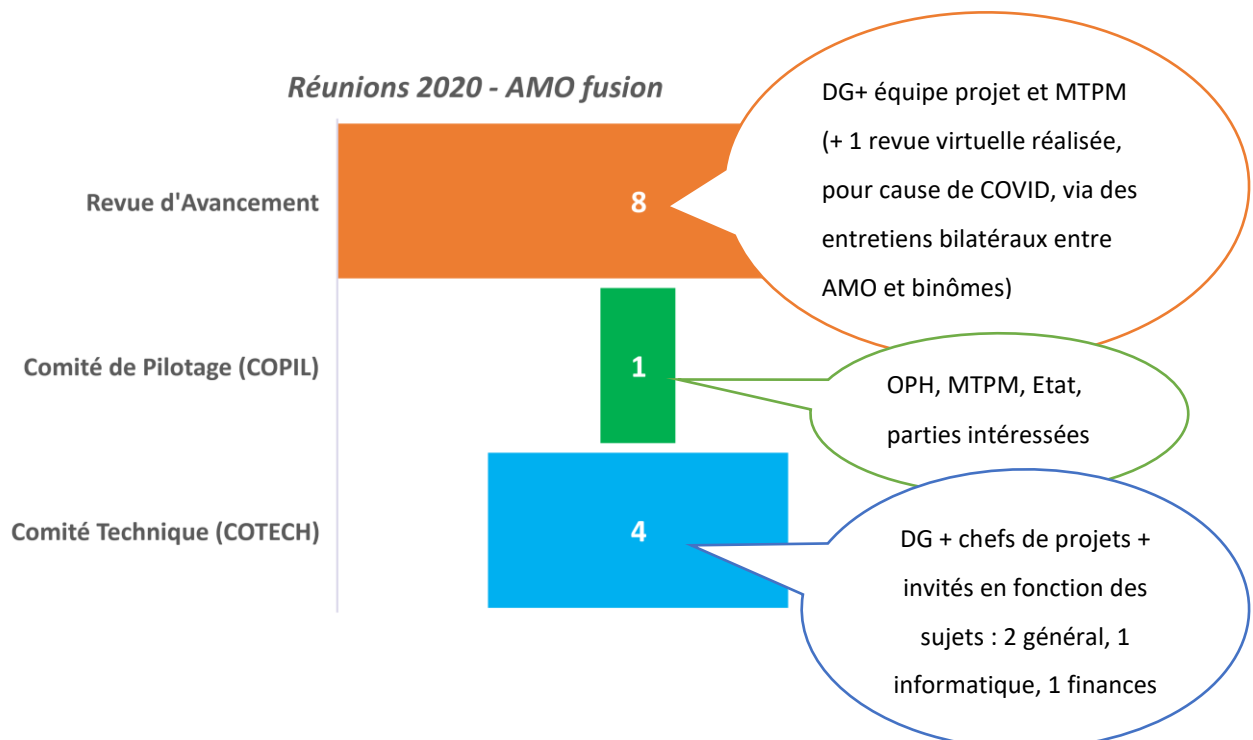
Terres du Sud Habitat et Toulon Habitat Méditerranée sont tous deux concernés par les mesures législatives (loi Elan) qui imposent une fusion visant non seulement à satisfaire une obligation légale, mais également à créer un outil aux compétences et aux moyens accrus pour répondre aux enjeux du logement social sur notre territoire étendu et améliorer encore la qualité du service rendu aux habitants. Dans cette perspective dont l'effectivité est prévue pour le 1er janvier 2021, les directions générales des deux OPH se sont organisées durant toute l'année 2020 afin de mener le projet de fusion dans les meilleures conditions.

Travailler en équipe pour optimiser compétences, méthodes de travail et engagement au service des locataires : chacun a été impliqué dans le projet de fusion !

Outre la mise en place d'un Comité de Pilotage et d'un Comité Technique, les deux offices ont installé une « Cellule Projet », composée à parité d'agents de THM et de TSH qui a coordonné les travaux nécessaires à la réussite de la fusion. Cette équipe a travaillé en lien avec un groupement de prestataires habitués à des démarches de fusion d'offices et dont la mission fut de nous accompagner dans ce projet : KPMG, Setec Organisation, Cabinet d'avocats CJA.

Présentation de la méthode AMO

- Un COTECH (Comité technique) composé par les CODIR des deux Offices, il constitue le premier niveau d'arbitrage avec une périodicité de réunions bimestrielles.
- Un COPIL (Comité de pilotage) composé des instances politiques, Préfet, Présidents des 2 Offices, Direction générale de TPM, Direction générale des 2 Offices, conseillers experts (Caisse des dépôts, ARO HLM), en charge de fixer les orientations stratégiques et de rendre les arbitrages définitifs, la périodicité de réunion est trimestrielle. Au-delà de ces rencontres la cellule pilotage a identifié comme indispensable une revue d'avancement bimestrielle permettant de faire un point sur le niveau de réflexion.



La validation de la fusion fut officialisée par arrêté du Préfet du Var le 10 décembre 2020.

LA CRISE SANITAIRE (COVID 19)

Suite à la crise sanitaire relative à la propagation du Covid 19 et des dispositions prises par le gouvernement, la direction générale de Toulon Habitat Méditerranée a mis en place de nombreuses dispositions en interne (agents) et en externe (locataires, partenaires institutionnels, entreprises, etc.) afin de faire face à cette situation. THM a adapté le fonctionnement de l'organisme et le positionnement administratif de chaque agent afin de maintenir la mission de service public.

Une cellule de gestion de crise sous le pilotage de la direction générale a été constituée afin de pouvoir prendre les décisions adéquates et en temps réel.

Objectif: assurer la protection du personnel mais aussi la continuité des services rendus aux locataires.

Anticipation & Prévoyance

DES MASQUES EN STOCK DEPUIS 2009 !

Les masques FFP2 (environ 12 000) et les masques chirurgicaux (environ 3 600) achetés lors de la crise de 2009 et stockés dans un local de THM ont été rapatriés au siège social dès mars 2020.

Après vérification avec la Médecine du Travail qu'ils étaient toujours opérants, ils ont été gérés de la façon suivante :

- Distribution aux agents pour les protéger dans le cadre de leurs activités professionnelles,
- Distribution aux agents pour leur usage familial,
- Dotation de 4 000 masques FFP2 à l'Hôpital Sainte-Musse,
- Dotation de 1 200 masques FFP2 et de 600 masques chirurgicaux à Terres du Sud Habitat,
- Conservation en stock des 5 000 masques FFP2 et 3 000 masques chirurgicaux pour réapprovisionner les agents requis.

Protection des agents

- Mise à disposition de masques jetables, de lingettes dans les bureaux, pose de séparation en plexiglass dans les bureaux partagés, mise en place du télétravail et dispositions liées aux positions administratives, etc.
- Les agents de terrain et de proximité disposent d'1 kit par semaine composé de 10 masques FFP2, 10 masques chirurgicaux, 10 paires de gants jetables et 2 flacons de gel hydroalcoolique.

Les équipements collectifs (photocopieurs, sanitaires, distributeurs de boissons) ont été adaptés

- Affichage de consignes spécifiques,
- Installation de robinets eau sans contact dans les sanitaires,
- Installation de film de protection sur les distributeurs et photocopieurs,
- Mise à disposition de lingettes à proximité des appareils.



Accompagnement des locataires

- Le Centre Relations Locataires est resté ouvert pendant toute la période de confinement afin que chaque locataire puisse bénéficier d'un suivi locatif personnalisé.
- La crise sanitaire ayant engendré des difficultés économiques au sein de certains foyers, THM a mis en place pour les locataires fragilisés un étalement du paiement des loyers et charges locatives.
- Les prestations récupérables ont été globalement maintenues pendant le confinement pour le bien-être et la sécurité des locataires.
- 5 travailleurs sociaux très au fait de tous les dispositifs sociaux mobilisables ont poursuivi leur mission en agence pour être au plus près des locataires en difficultés.
- Un phoning solidaire en faveur des personnes âgées a été déployé durant le confinement afin de prévenir toute situation d'isolement et diriger si besoin ces personnes vers les services sociaux dédiés.



Aide aux locaux commerciaux et professionnels

- Avec l'approbation du Conseil d'Administration de THM, les locataires commerçants éligibles au fonds de solidarité du gouvernement, ont pu bénéficier d'une réduction à hauteur de 50% sur leur loyer de mars, avril et mai 2020 (1^{er} confinement). **54 locataires commerçants ont bénéficié de cette aide.**
- Lors du second confinement, le Conseil d'Administration de THM a validé l'annulation des loyers des locaux professionnels dès lors que le titulaire du bail faisait l'objet d'une interdiction d'accueil du public en novembre 2020, ou exerçait son activité principale dans un secteur mentionné annexe 1 du décret du 30/03/2020 relatif au fonds de solidarité. L'annulation des loyers par THM se fera sous réserve de réception de l'arrêté de fermeture administrative ou la justification par le locataire d'être sur la liste du décret et la fourniture du justificatif des aides de l'Etat.
- Les 2 annonceurs publicitaires installés sur le patrimoine de THM ont également bénéficié d'une exonération de leur loyer nu à hauteur de 50% lors du 1^{er} confinement.



LA CERTIFICATION AFNOR

THM s'est lancé en 2018 dans une démarche Qualité qui s'appuie sur la norme ISO 9001 version 2015, tournée vers les locataires, visant à améliorer encore son savoir-faire au service de leur satisfaction. Toutes les activités de THM sont couvertes par le Système de Management Qualité. Il n'y a pas d'exclusion d'exigence de la norme ISO 9001.

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

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



- Tous les membres de la Direction se sont engagés dans le projet.
- Un service qualité a été créé ainsi qu'un pôle contrôle interne.
- La délégation « pilotage » managée par un Directeur Général Adjoint a été constituée.

Tout le personnel est rassemblé autour du projet, tous participent à la réussite de l'Office afin de gagner en efficacité, de réduire les coûts des dysfonctionnements, et de proposer le meilleur service possible aux locataires.

Il est à noter que le Système de Management Qualité a servi d'ossature pour la fusion de janvier 2021 avec Terres du Sud Habitat et a facilité la convergence des processus et de l'organisation.

Nos engagements 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 fonds 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 de locataires.
- Améliorer la gestion des réponses aux sollicitations des locataires.
- Optimiser l'allocation de logements.
- Inciter les équipes à être proactives et chargées 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.
- Étudier la diversification de l'offre.
- Élargir le périmètre de développement à l'ensemble des communes de la Métropole TPM.
- Renforcer la collaboration avec l'Établissement Public Foncier Régional.
- Participer aux programmes locaux de développement (PLH, NDRU...)

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.
- Élaborer et mettre en œuvre un plan de suivi des diagnostics.
- Veiller à la transition énergétique.
- Élaborer 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 mettre en œuvre l'amélioration continue.
- Renforcer le pilotage par le développement d'indicateurs pertinents.
- Moderniser l'achat public.
- Réduire l'absentéisme.
- Cartographier et anticiper les risques.
- Optimiser les délais de relocation.

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.
- Restier 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.
- Divulguer 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

La qualité en figure de proue

Généralement pour ce type d'action, le mot d'introduction est l'occasion pour son auteur de rappeler les efforts consentis par le personnel jusqu'à présent, les engagements pris dans chaque domaine d'activité, les objectifs recherchés en matière de satisfaction de nos clients et enfin et surtout la finalité poursuivie avec l'obtention d'une certification ISO 9001.

Bien évidemment cette déclinaison est tout à fait pertinente et adaptée à l'objet même d'une démarche « qualité » mais outre cette argumentation à laquelle j'adhère pleinement, il existe dans le contexte particulièrement difficile dans lequel nous vivons actuellement une dimension supplémentaire qui rend absolument vitale pour THM ladite démarche.

En effet, depuis que j'appartiens à cette maison, je n'ai jamais vu des bouleversements aussi nombreux et importants se succéder à un tel rythme : Lois ALUR, NOTRE, MAPAM, ELAN, Loi des Finances 2018, Contrats de Ville, ANRU 1 et 2, CUS 1 et 2, Conventions TFPB, Conférence Intercommunale du Logement, CSUR... amenant les bailleurs sociaux à devoir s'adapter sans cesse afin de remplir au mieux leurs missions. Cette seule évocation doit convaincre chacun d'entre nous de l'impérieuse nécessité d'améliorer notre façon de travailler ENSEMBLE à travers cette action Qualité.

De plus, pour ce qui concerne Toulon Habitat Méditerranée en particulier, la fusion très prochaine avec Terres du Sud Habitat redéfinira une fois encore nos procédures de travail, pour les concilier avec celles de nos collègues Seynois, et pour cela la méthode retenue sera celle de notre démarche qualité.

Voilà rapidement évoqués les enjeux : les objectifs quant à eux sont connus puisque THM souhaite conserver son statut d'EPIC qui favorise une politique de proximité cohérente avec la volonté réelle de nos locataires.

Une raison de plus donc pour perfectionner tous nos processus, supports, métiers ou de pilotage, et transformer les « besoins et attentes des Clients » en « satisfaction Client », pour nos locataires bien sûr, mais aussi pour tous nos autres interlocuteurs et partenaires, (Etat, Collectivités Territoriales, Maîtres d'œuvres, Entreprises, Associations etc.).

Certes, la qualité de nos méthodes de travail est reconnue depuis des années sur notre territoire grâce à l'implication de tous, cependant nous devons encore progresser, car soyons sûrs que les transformations ne s'arrêteront pas et que de notre capacité d'adaptation dépendra notre future place dans le nouveau paysage régional de l'habitat social.

Être vivant et considéré, voilà le véritable enjeu présent et surtout futur de la réussite de cette démarche Qualité, le temps n'est plus à l'attentisme, et il convient que chaque acteur de cette démarche qualité, quelle que soit la place qu'il occupe dans l'organisation, soit parfaitement conscient de sa responsabilité personnelle dans ce projet ambitieux qui ne pourra aboutir sans une implication forte et une prise de conscience réelle de tous.

Je le répète, nous ne resterons un acteur véritable dans le monde de demain que si nous sommes capables de relever les défis, sous peine d'être broyé par une société qui elle, l'a compris depuis longtemps.

Daniel Notère
Directeur Général

Le processus Qualité

Toutes les activités de THM sont déclinées en processus garantissant la transversalité de l'exécution des tâches. La cartographie ci-dessous confirme le lien existant entre les processus au service de la satisfaction des clients.

Notre vocation :

Construire, réhabiliter, acquérir des logements pour proposer des réponses adaptées aux demandes, entretenir le patrimoine, gérer les locations et contribuer au bien-être des locataires.

Nos clients :

Les locataires
Les demandeurs de logement
Les partenaires institutionnels

Directeur du projet : Daniel Notari
PROCESSUS DE PILOTAGE



PROCESSUS MÉTIER



PROCESSUS SUPPORT



Besoins et attentes clients

Satisfaction clients

Domaine d'application et périmètre de certification :

Toutes les activités sont couvertes par le Système de Management de la Qualité, sans exclusion d'exigence de la norme ISO 9001. Tous les sites de THM sont concernés : le siège et les unités de proximité.

La documentation :

Elle est structurée selon les processus. Elle couvre les procédures, les modes opératoires, les formulaires, et le classement des documents reçus ou produits. Elle est accessible par tout le personnel à travers les outils collaboratifs.



L'EXTRANET LOCATAIRES

Prévu dans le cadre du schéma directeur, le projet d'extranet locataire a démarré fin 2019 et a été livré le 15 décembre 2020.

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

S'il présente une offre de service novatrice de l'Office pour les locataires, cet outil est aussi très intéressant pour les agents administratifs et techniques qui voient les tâches courantes simplifiées et dématérialisées. L'utilisation du portail locataire, complètement interfacé avec notre progiciel de gestion intégré, est un atout important pour atteindre les objectifs de la modernisation des services via le numérique fixés par la Direction Générale.

De nombreuses actions sont désormais accessibles aux locataires de THM

- *Gérer son dossier locataire et son contrat de location*
 - *Payer son loyer en ligne*
- *Mettre à jour ses données personnelles et son assurance habitation*
 - *Télécharger ses avis d'échéances*
 - *Consulter son compte*
 - *Suivre ses réclamations.*





PROCHAINEMENT, DÈS LE 15 DÉCEMBRE 2021

Vivez votre quotidien de locataire de Toulon Habitat Méditerranée directement depuis votre smartphone ou votre ordinateur portable !
Ceci grâce à l'extranet (votre espace locataire) qui vous sera dédié !

L'extranet locataire (accessible depuis votre ordinateur)	L'application mobile (accessible depuis votre smartphone)
<p>Pour faciliter vos démarches, THM met à votre disposition un extranet, c'est-à-dire un espace locataire, qui vous donnera accès à de nombreuses fonctionnalités permettant de faciliter vos démarches administratives, vos opérations courantes et vos relations avec nos services.</p> <p>En vous connectant sur notre site web www.thmed.com, en créant votre compte grâce à votre numéro client indiqué sur votre avis d'échéance, vous pourrez :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gérer votre dossier locataire et votre contrat de location, - Payer votre loyer en ligne, - Télécharger vos avis d'échéance, - Consulter votre compte locataire, etc. 	<p>THM vous propose une application mobile gratuite et dédiée, téléchargeable sur ANDROID ou IOS. L'application mobile de Toulon Habitat Méditerranée sera téléchargeable sur le Playstore et l'AppStore.</p> <p>N'attendez plus pour avoir Toulon Habitat Méditerranée à portée de mains 24/24 et 7J/7 ! La création de votre compte locataire ne prendra que quelques secondes !</p> <p>Avec notre application mobile, vous pourrez donc créer un compte gratuit, sécurisé et accéder en continu à votre espace locataire !</p>

Ce nouveau mode de relation entre l'Office et les locataires connaît un vrai succès avec près de 1500 inscrits après quelques mois de lancement.

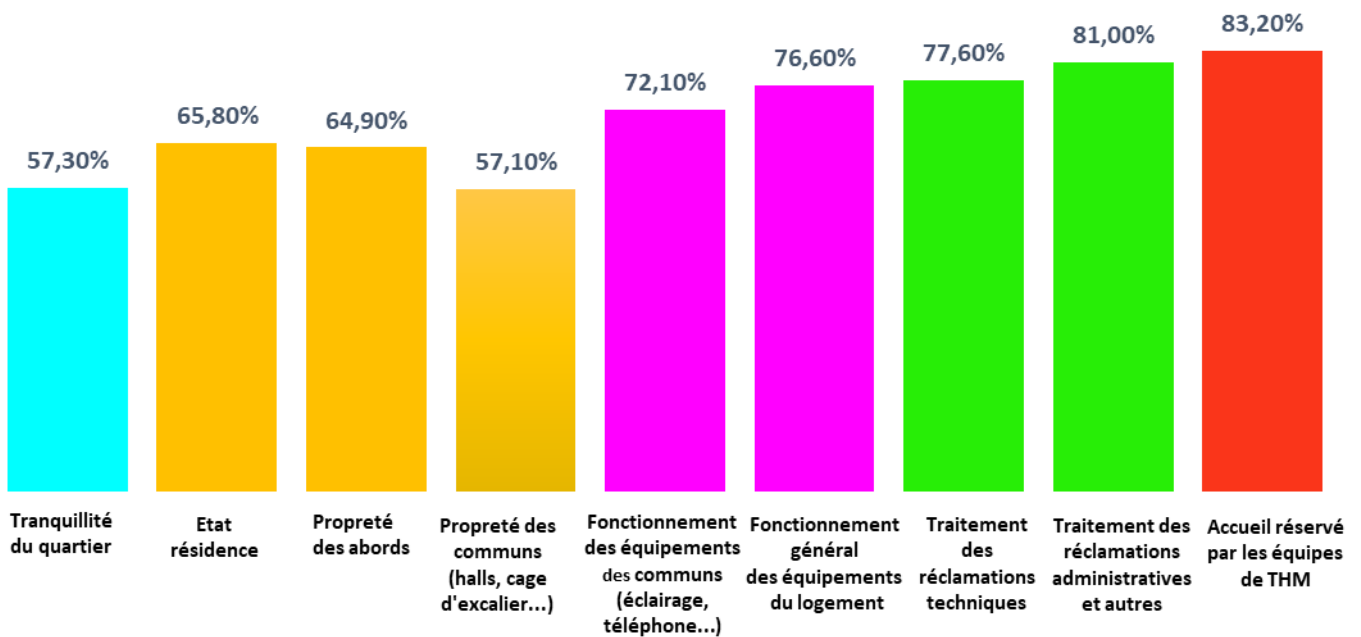
La mise en place d'un service de saisie et de consultation des réclamations techniques sera mis en place courant 2021 et permettra d'offrir une palette de services plus importante encore.

L'ENQUÊTE DE SATISFACTION LOCATAIRES

La satisfaction des locataires est un objectif prioritaire pour l'office, et sa mesure une exigence de la norme ISO 9001 version 2015. Pour cela, l'enquête de satisfaction est l'outil idéal pour recueillir, de manière structurée et objective, l'avis des locataires sur nos services rendus, améliorer la compréhension de leurs besoins et y répondre. Elle s'inscrit dans la logique d'amélioration continue des services de notre Office. En novembre 2020 a eu lieu l'enquête de satisfaction triennale auprès des locataires de THM.

Les résultats de l'enquête

Niveau de satisfaction des locataires de THM - Année 2020



ENQUÊTE DE SATISFACTION LOCATAIRES
 Votre participation est essentielle pour nous !

ÊTES-VOUS SATISFAITS ?
 DES SERVICES DE TOULON HABITAT MÉDITERRANÉE

Vous êtes susceptible d'être contacté par téléphone entre le 02 et le 14 novembre 2020 pour répondre à notre enquête satisfaction. Vos réponses sont importantes. Elles nous permettront de définir des actions prioritaires afin d'améliorer la qualité de nos services !

Afin de garantir la fiabilité des résultats, l'anonymat et la confidentialité de vos réponses, l'enquête a été confiée à Présence, un cabinet indépendant. Un enquêteur est susceptible de vous appeler entre le 02 novembre et le 14 novembre 2020, réservez-lui votre meilleur accueil !

PRÉSENCE

Une satisfaction globale des locataires vis-à-vis de THM qui s'améliore significativement par rapport aux résultats de l'enquête 2017 : 86% en 2020 contre 75% en 2017.

A NOTER

50% des contacts avec THM se font par le biais du Centre Relations Locataires.

90% des locataires ayant contacté le CRL s'avouent satisfaits de l'accueil réservé.

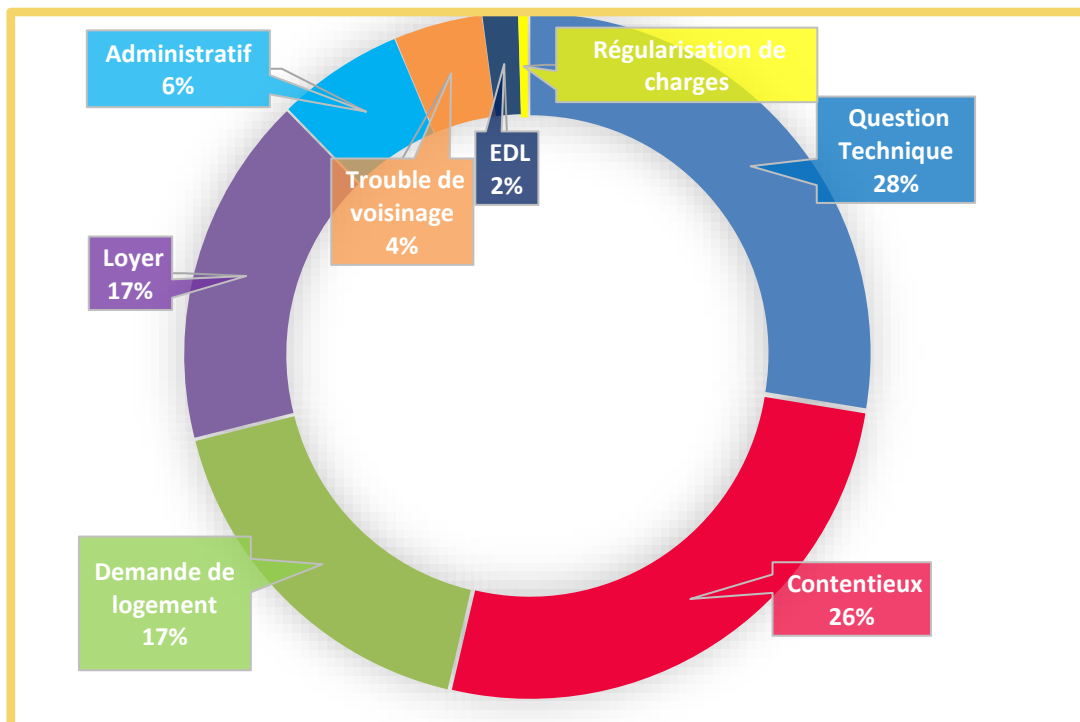
LE CENTRE RELATIONS LOCATAIRES

Le Centre de Relations Locataires, créé en 2019, a pour objectif de proposer, en complément de « l'extranet locataires » et des points d'accueil répartis sur le territoire, un canal unique de communication téléphonique en vue de faciliter les démarches administratives ou techniques des locataires de THM.

Installé au siège de l'Office, cette plateforme d'appel regroupe 5 opérateurs placés sous la responsabilité d'un Chef de Salle/Superviseur et d'un Responsable de Service, et il reçoit et traite plus de 300 appels téléphoniques par jour.

Du fait de la fusion au 1^{er} janvier 2021 avec Terres du Sud Habitat et de l'afflux concomitant d'appels téléphoniques estimés à 150/jour, 2 opérateurs supplémentaires seront recrutés premier trimestre 2021.

Nature des appels reçus en 2020	Nombre
Locataire Question Technique	7952
Locataire Contentieux	7522
Demande de logement	5018
Locataire Loyer	4793
Administratif	1725
Locataire Trouble de voisinage	1210
EDL	483
Locataire Régularisation de charge	128



Sur 55 772 appels reçus en 2020, 42 601 ont été traités par les équipes THM.



LES CHIFFRES CLÉS 2020

LE PATRIMOINE

8 560 logements collectifs et individuels
345 foyers en équivalents logements
110 locaux commerciaux
61 locaux associatifs
1 452 garages/parkings
4 locaux communs résidentiels

LE LOCATIF

32 541 demandes de logement dans le Var
556 baux signés
64% de locataires bénéficiant de l'APL
293 logements vacants
0.85% d'augmentation de loyers



LES FINANCES

42 324 K€ de chiffre d'affaires
30 469 K€ de potentiel financier à terminaison permettant d'absorber les effets de la fusion
5 565 K€ d'autofinancement net Hlm soit 7,08 % des produits courants
5 852 K€ pour travaux d'entretien et de maintenance du patrimoine (hors investissement)
10 033 K€ d'investissement pour la production de logements neufs, réhabilitations et remplacement de composants

1-LA STRUCTURE D'EXPLOITATION

CHARGES	
CHARGES RECUPERABLES	9 483 K€
DOTATIONS AMORTISSEMENT ET PROV	10 912 K€
FRAIS GENERAUX	3 744 K€
MAINTENANCE	5 852 K€
MASSE SALARIALE	9 063 K€
TAXE FONCIERE	5 530 K€
CHARGES FINANCIERES & EXCEPTIONNELLES	2 630 K€
Total général	47 214 K€

PRODUITS	
CESSION plus value	895 K€
CHARGES RECUPEREES	8 824 K€
PRODUITS FIN EXCEP ET DIVERS	6 549 K€
QUITTANCEMENT LOYERS ET DIVERS	33 500 K€
REPRISE AMORTIST ET PROV	2 570 K€
Total général	52 338 K€

RÉSULTAT 2020 : 5 123 K€

DOTATIONS AMORTISSEMENT ET PROVISION	10 911 K€	REPRISE AMORTIST ET PROV	2 570 K€
		QUOTE PART SUBVENTION	2 364 K€
		PLUS VALUE CESSION	895 K€

CAF 2020 : 10 206 K€

2- LA STRUCTURE FINANCIÈRE

EMPLOIS	
IMMOBILISATIONS	227 060 K€
OPERATIONS PRELIMINAIRES	- 1 003 K€
Total général	226 057 K€

RESSOURCES	
CAPITAUX PROPRES	156 294 K€
DETTES FINANCIERES	106 223 K€
PROV RISQUES ET CHARGES	2 595 K€
ACNE	-2 369 K€
SUBV A RECEVOIR	-3 768 K€
ICNE +IC	- 606 K€
Total général	258 369 K€

FONDS DE ROULEMENT : 32 312 K€

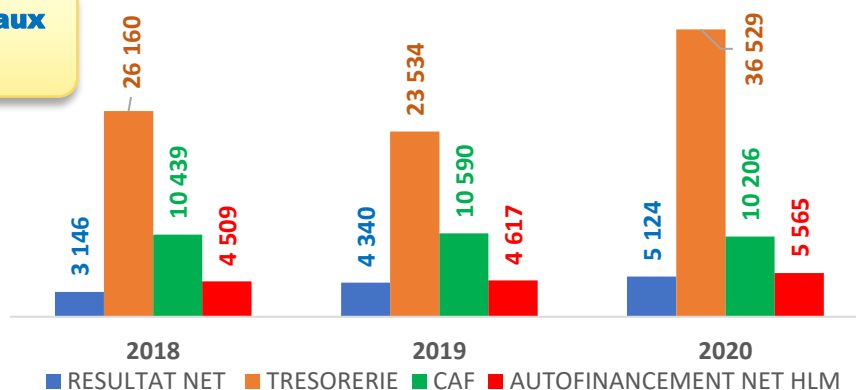
ACTIF CIRCULANT	10 473 K€
------------------------	------------------

DETTES A COURT TERME	13 477 K€
-----------------------------	------------------

BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT : - 4 216 K€

TRESORERIE : 36 528 K€

Évolution des principaux indicateurs (K€)



L'ORGANISATION DE LA GOUVERNANCE

Le Conseil Métropolitain a modifié par délibération du 21 juillet 2020 le nombre des membres du Conseil d'Administration de Toulon Habitat Méditerranée passant ainsi de 23 à 27 administrateurs. Lors du Conseil d'Administration du 16 septembre 2020, THM a donc pris acte du nouvel effectif et a installé son nouveau Conseil d'Administration suite aux résultats des élections municipales et communautaires de 2020.

Composition du Conseil d'Administration en 2020

15 membres représentant l'EPCI de rattachement (Métropole Toulon Provence Méditerranée)

6 élus communautaires :

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

Président du CA : *Robert CAVANNA*

Vice-Président du CA : *Mohamed MAHALI*

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

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

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

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

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

- Fabienne HUDELLOT-GUIZIEN

1 membre représentant l'Union Départementale des Associations Familiales :

- Véronique BELLEC

1 membre représentant les Associations Collecteurs de la Participation à l'Effort de Construction :

- Jean-Louis PICOCHÉ

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

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

5 membres représentant les locataires :

- Renée CASTALDO (AVAL - Familles de France - UNLI)
- Christian DUC (Sauvons nos cités - CGL)
- Jean-Pierre ELIE (AVAL - Familles de France - UNLI)
- Igor MARKOVIC (AVAL - Familles de France - UNLI)
- Zahia KADDOUR (AVAL - Familles de France - UNLI)



La fréquence du Conseil d'Administration et des commissions en 2020

Le **Conseil d'Administration** s'est réuni à **4** reprises pour examiner **45** questions.

Le **bureau du Conseil d'Administration** composé de 7 membres (dont le Président, membre de droit) s'est réuni à **2** reprises pour examiner **3** questions.

La **Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements** (CALEOL) s'est réunie **10** fois.

La **Commission d'Examen des Demandes de logement** (facultative) s'est réunie **20** fois

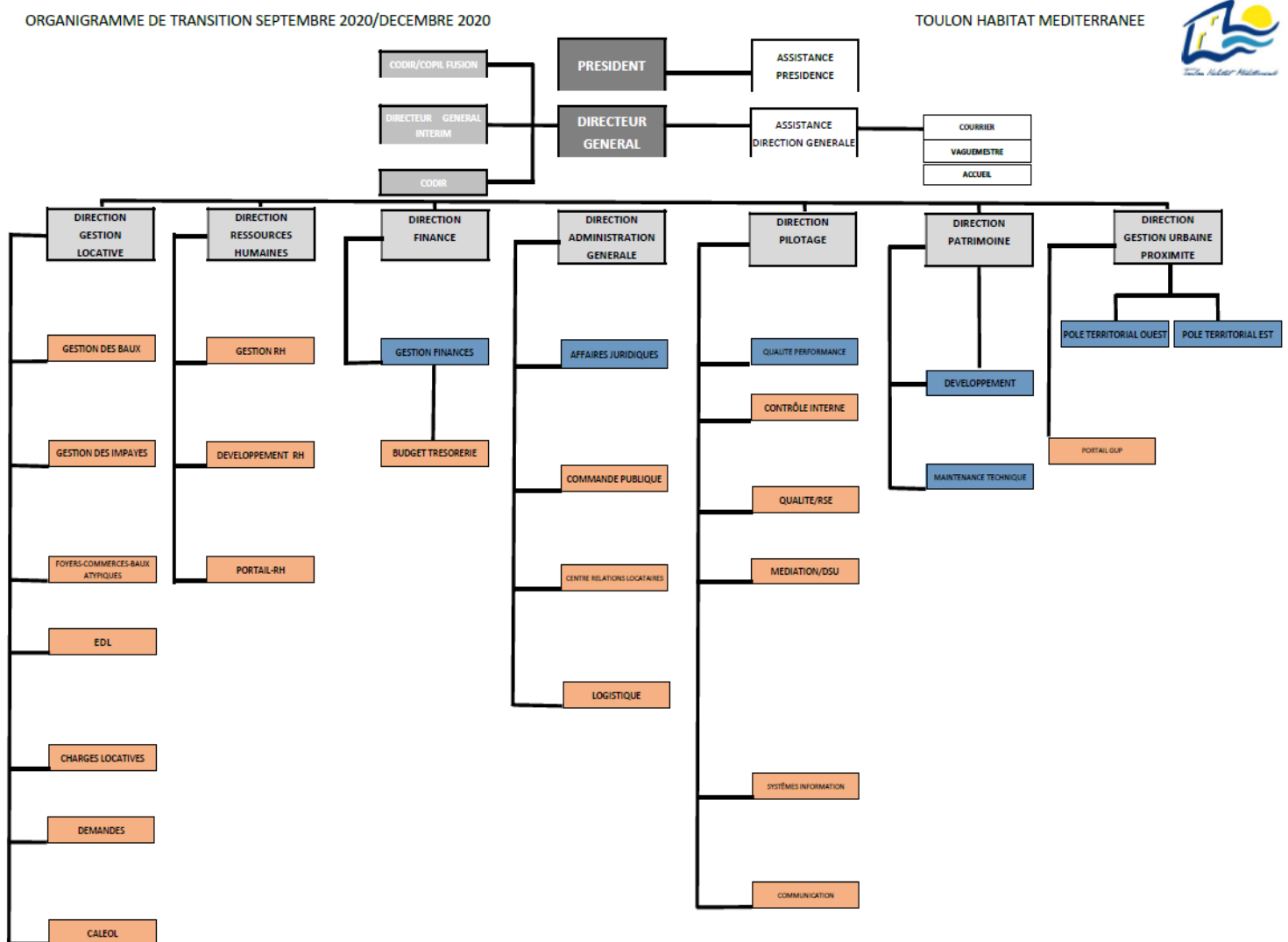
Le **Conseil de Concertation Locative** s'est réuni **2** fois.

La **Commission d'Appels d'Offres** s'est réunie **9** fois.

La **Commission MAPA** s'est réunie **12** fois.

Il n'y a pas eu de réunion de jurys de concours en 2020.

L'organigramme



LES RESSOURCES HUMAINES

Au 31 décembre 2020, l'effectif de Toulon Habitat Méditerranée était composé de **206** agents, soit :

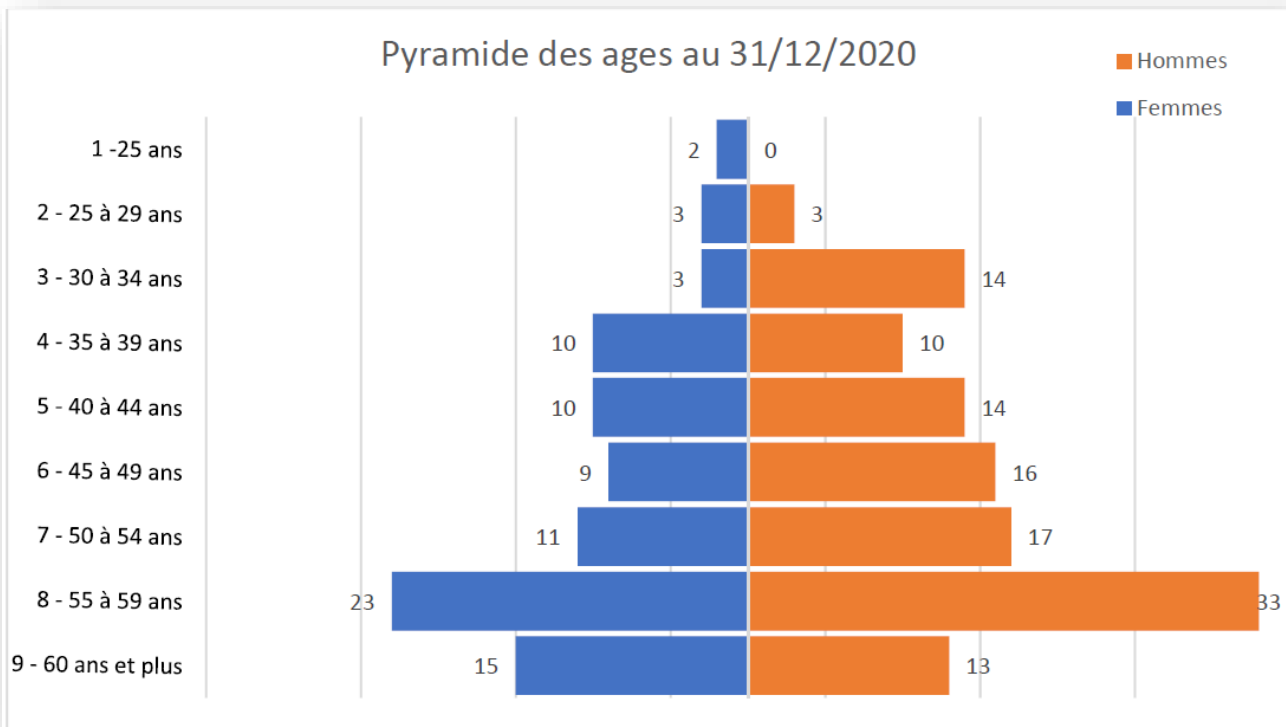
104 fonctionnaires territoriaux (dont 3 disponibilités et 2 détachements)

101 salariés de droit privé (4 CDD et 1 congé sans solde))

86 femmes

120 hommes

49 ans de moyenne



La formation

THM a mis en place une véritable politique de formation basée sur un objectif de professionnalisation. Le contexte lié à la propagation du Covid 19 et l'ensemble des mesures sanitaires mises en place par le Gouvernement et appliquées par notre collectivité a malheureusement impacté le plan de formation établi pour l'année 2020. Toutefois, grâce à la mobilisation des équipes RH afin de trouver des solutions adaptées pour poursuivre certaines formations, le bilan 2020 s'articule comme suit :

95 agents (privé et public) ont suivi une formation en 2020, soit 284.5 jours.

50 agents féminins

45 agents masculins

Ce qui représente 48% du personnel de THM.

Le dialogue social

L'année 2020 a été marquée par les réunions de négociation en vue de conclure l'accord d'adaptation, lequel prévoit l'ensemble des accords applicables au personnel à compter du 1er janvier 2021 (aménagement du temps de travail, classification des emplois, rémunération, mutuelle et prévoyance, égalité homme/femme, etc.) . Ces séances réunissaient les directions et délégués syndicaux des deux offices.

Ces négociations ont abouti à une signature à l'unanimité le 22 décembre 2020.

En dépit de la crise sanitaire, les séances du Comité Social et Economique et de la commission CSSCT (santé sécurité conditions de travail) se sont tenues régulièrement, en s'adaptant aux consignes et protocoles sanitaires en entreprises (salles externes de plus grande capacité, puis utilisation de la visio conférence via le logiciel TEAMS)

Les négociations annuelles obligatoires se sont tenues pour une signature le 22 décembre 2020

En parallèle, le groupe de travail consacré aux accords collectifs a continué ses avancées sur les projets d'accord carrière et aménagement du temps de travail.

Comme évoqué précédemment, l'année 2020 étant largement dédiée aux travaux liés à la fusion effective au 1^{er} janvier 2021, après s'être réunis début d'année 2020, directions générales, délégués syndicaux et élus du CSE se sont accordés pour choisir la voie de l'accord d'adaptation (accords collectifs sur les conditions de travail. Des réunions de négociations impliquant les directions générales et les délégués syndicaux des 2 Offices se sont tenues (25 juin, 18 août, 8 septembre, 29 septembre, 20 octobre, 18 novembre) jusqu'à aboutir le 4 décembre 2020 à une unanimité sur les dispositions suivantes retenues :

- Aménagement du temps de travail / CET / Classification des Emplois / Primes / Titres restaurant / Prévoyance et Mutuelle / Frais de déplacement / Commissions du CSE / Egalité Femme-Homme / Dispositions complémentaires.

Qualité de vie au travail et risques psychosociaux

Ces deux thèmes font l'objet de groupes de travail :

- **QVT** : initié avant la crise sanitaire, il avait permis de dresser un premier état des lieux via un tableau par thème et par lieu de travail. Il a vocation à reprendre prochainement.

- **RPS** : Auparavant, ce thème était traité par les RH afin de répondre aux problématiques rencontrées par certains service (GUP, Clientèle), suivi d'actions (groupes de paroles, appel à des professionnels)

Considérant qu'une fusion est potentiellement générateur de RPS, création d'un nouveau groupe de travail et d'un appui par l'AMO fusion.

Des formations seront dispensées tant au niveau RH que des élus du CSE membres du groupe de travail, et des baromètres seront lancés sous forme de questionnaire anonymes auprès du personnel.



LA GESTION LOCATIVE

Une demande de logements sociaux croissante : 32 541 demandes en stock au 31 décembre 2020 dans le Var, dont plus de 60% sur la Métropole Toulon Provence Méditerranée, en baisse de 7% sur l'année du fait de la crise sanitaire.

Focus sur la CALEOL

Nombre de réunions Commission d'Examen de la Demande **20**

1 016 dossiers validés & côtés

Nombre de réunions Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) **10**

1 660 prospects présentés

1 223 attributions
contre 1 239 en 2019 (-1.3%)

A noter : L'activité 2020 s'est maintenue à un niveau quasi-équivalent à 2019 malgré l'absence de CED et CALEOL en mars et avril du fait du confinement.

556 baux signés
(-1,9% par rapport à 2019)

692 refus
(dont 18% émanant de demandeurs DALO)

Près d'1 refus sur 4 est lié à l'insécurité de certains ensembles immobiliers.

Autres activités CALEOL 2020

Attribution garages/parkings : **201**

Echanges de logements : **9**

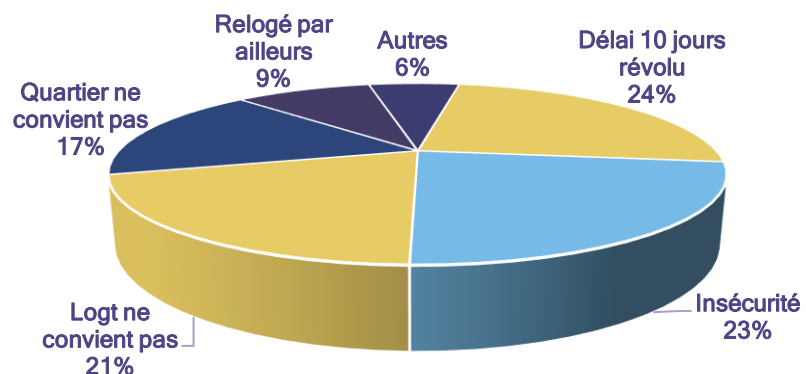
Co-titularisations : **2**

Rétablissement de baux : **24**

Transferts de baux : **17**

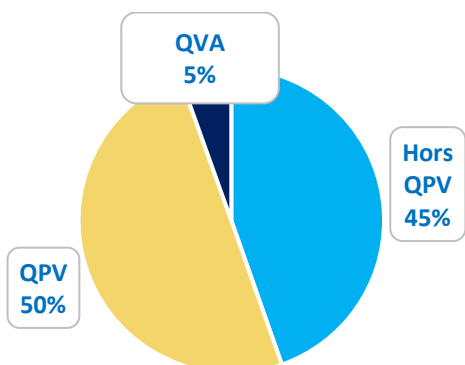
Glissements de baux : **6**

Les motifs de refus



Les logements attribués en 2020

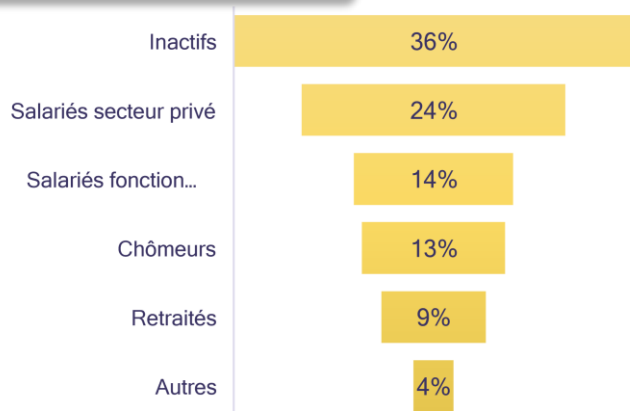
Typologie	Logements libérés en 2020 (en %)	Logements souhaités par les demandeurs en %
T1	3%	12%
T2	21%	34%
T3	38%	32%
T4	28%	19%
T5 et +	11%	3%



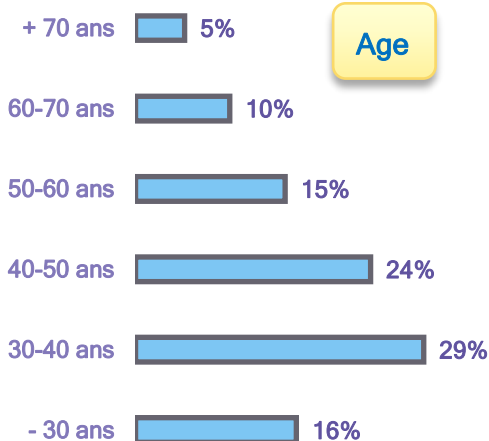
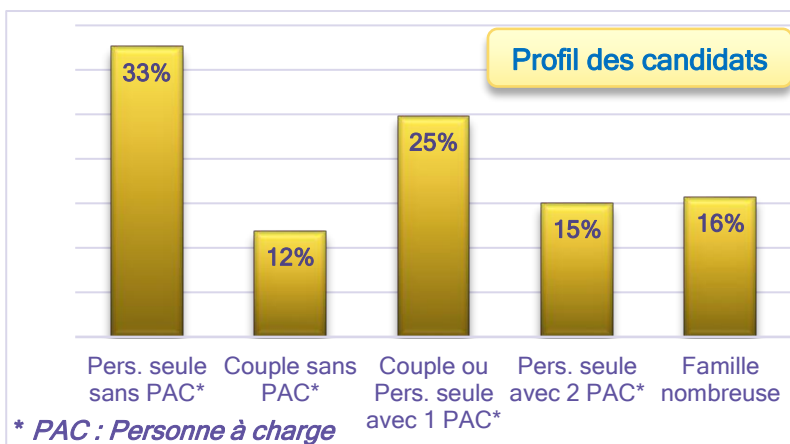
Sur les logements attribués hors QPV, 89% étaient situés sur le territoire de la métropole TPM.

Sur les logements attribués en QVA, le groupe de la Closerie représente 88%, le reste étant situé dans le quartier de Saint

Situation professionnelle



Profil des candidats



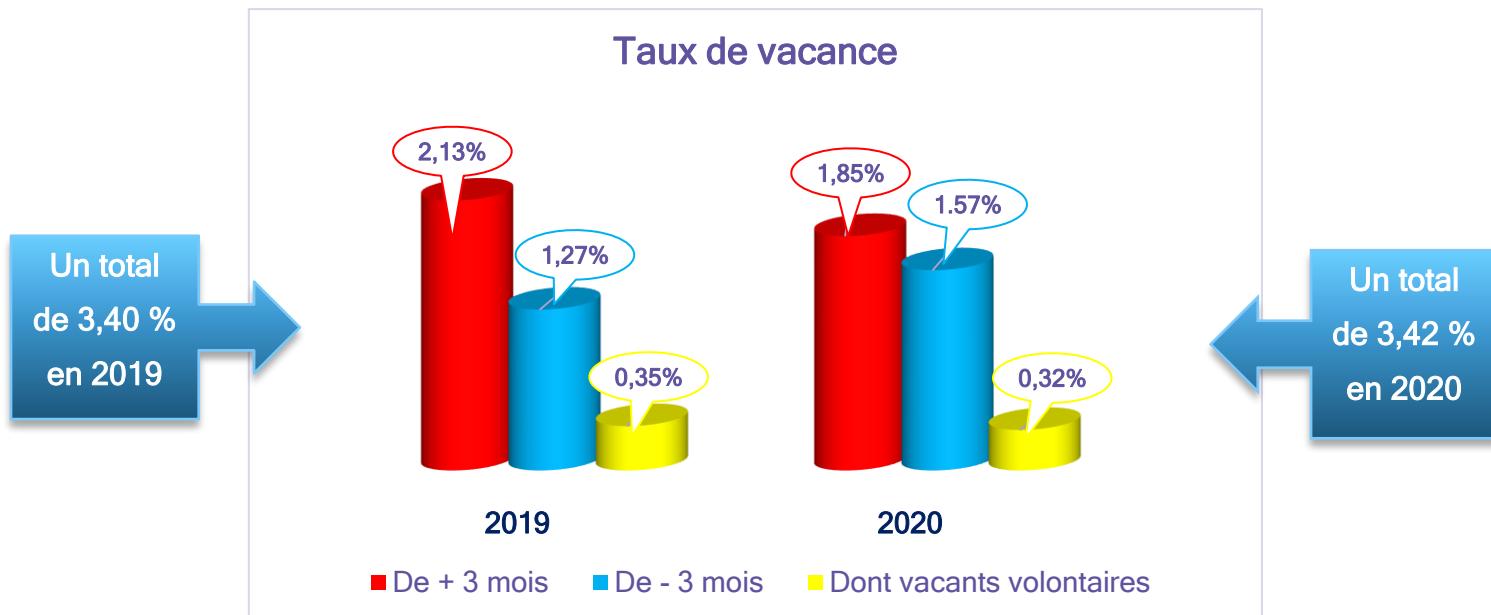
18% des attributions suivies de baux signés aux personnes relevant du 1^{er} quartile hors QPV

62% des attributions, suivies ou non de baux signés, aux personnes ne relevant pas du 1^{er} quartile, en QPV

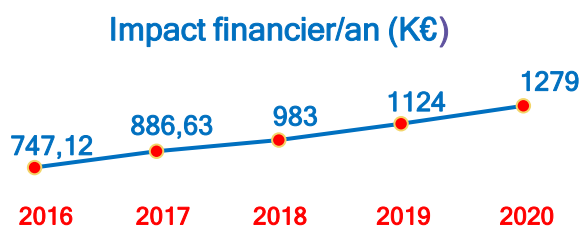
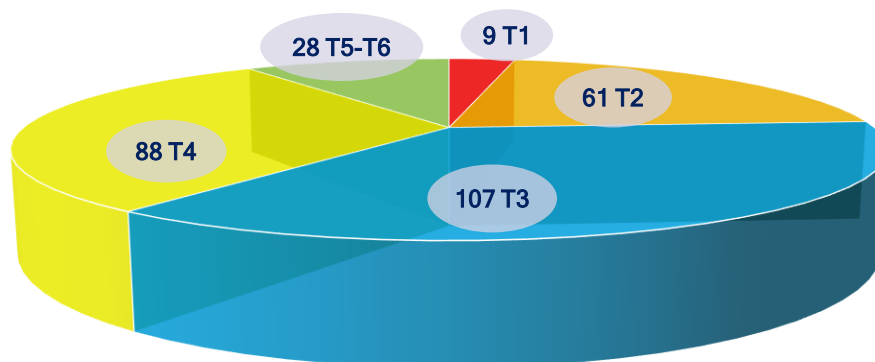
32% des attributions, suivies ou non de baux signés, aux personnes reconnues prioritaires au titre de l'article L441-1 du CCH

Zoom sur la vacance de logements

Un taux de vacance faible et stable par rapport à 2019 : 3.42% au 31/12/2020 (4.6% pour la médiane des Offices en 2019).



En 2020, 293 logements vacants pour un parc de 8 560 logements. Une typologie des vacants répartie comme suit :



L'accompagnement social

Une collaboration fructueuse avec le service social de THM

Le service social participe à la prévention et à la résorption de l'impayé non seulement par la mise en œuvre des veilles sociales, mais il sait également utiliser d'autres leviers tels que :

- Favoriser les mutations financières par le biais d'une collaboration étroite mise en place depuis 2020 avec le secrétariat de la CALEOL permettant de cibler les situations les plus problématiques et de tenter d'y remédier en proposant régulièrement les locataires en difficultés en CALEOL.
- Monter des dossiers FSL maintien lorsque les critères d'éligibilité sont réunis.

Le service accompagnement social ce sont 5 travailleurs sociaux et une chef de service assurant la coordination des actions en matière d'impayé de loyer, de maintien à domicile des personnes âgées et de veille sociale et visite confiance.

LES IMPAYES

IMPAYES DE LOYERS	2019	2020
Montant de la dette locative	1 995 818,71 €	2 332 139,48 €
Taux d'impayés	4,66%	5,43%

Des moyens mis en œuvre pour prévenir l'impayé de loyer :

- Une organisation géographiquement sectorisée du recouvrement permettant un traitement précoce et personnalisé de l'impayé,
- Un suivi des débiteurs dès la naissance de l'impayé,
- Une collaboration efficace avec le service social de THM,
- Des moyens de paiement adaptés à tous : outre le paiement par virement, chèque, TIP ou encore en espèces, via le système Eficash proposé par la Poste, les locataires de THM peuvent depuis plusieurs années payer leur loyer par carte bancaire. Ce mode de paiement est accessible sur le portail locataire sécurisé (extranet) mais également en paiement par correspondance. Ainsi, les agents de recouvrement peuvent encaisser les loyers, en toute sécurité, si besoin de façon fractionnée, sur simple appel téléphonique ou lors d'un rendez-vous avec le locataire.

La prise en compte du handicap et du vieillissement du locataire

Lors des mises en service de groupes neufs, une large place donnée aux personnes âgées ou handicapées Depuis plusieurs années, lors des 1ères attributions sur les ensembles immobiliers neufs, THM s'emploie à privilégier les candidatures de personnes en perte d'autonomie, du fait d'un handicap ou de leur âge. **A titre d'exemple, en 2020, sur les 16 logements neufs du groupe Mon Paradis 3, la part d'attribution à des personnes détentrices de la carte mobilité inclusion, bénéficiaires de l'AAH ou de plus de 60 ans était de 50%. Sur les 19 logements livrés au Pont de Bois, la proportion atteint même plus de 68%.**

Parallèlement, THM essaie de satisfaire également les personnes les plus fragiles en termes de handicap : les utilisateurs de fauteuils roulants. Ainsi, 5 logements dits « UFR » seront livrés en 2021.

En cours de bail, une action forte pour le maintien à domicile des personnes âgées

- THM a développé depuis quelques années un partenariat avec la Carsat Sud-Est consistant à des aménagements de salle de bain afin de maintenir dans leur logement des personnes retraitées du régime général, en perte d'autonomie, qui respectent certains critères de ressources

Depuis 2017, 56 aménagements de salle de bain effectués. Pour 2021, 26 dossiers sont déjà en cours d'étude pour réaliser des travaux d'aménagement.

- **Un nouveau dispositif de la CARSAT auquel THM envisage d'adhérer rapidement** : la rénovation des logements individuels à destination des retraités (*quel que soit leur régime de retraite et leur niveau de ressources*). La Carsat participerait à hauteur de 3500 € par logement pour le financement des travaux d'adaptation : domotique, aménagement salle de bains, etc. Le dispositif permettrait même de réaliser des travaux d'adaptation dans des logements vacants pour lesquels l'Office s'engagerait à y loger exclusivement des personnes retraitées.



Veille sociale et visite confiance

A compter de l'entrée dans son nouveau logement, chaque nouveau locataire bénéficie du suivi d'une assistante sociale ou CESF de THM sous la forme d'une **veille sociale**. Cette procédure qui dure 5 mois, permet de prévenir les éventuelles difficultés des locataires liées à des difficultés ou retards de mise en place des droits APL.

En cas de défaillance dans le paiement du loyer, l'agent du pôle Médiation Sociale prend immédiatement contact avec le locataire pour en connaître la raison et prendre les mesures correctives adéquates (aide à la réalisation de formalités administratives, mise en place d'un plan d'apurement, etc.). La procédure s'achève par la réalisation d'une visite à domicile, appelée **visite-confiance**.

Cette visite, réalisée en collaboration avec un agent technique ou un médiateur est l'occasion de s'assurer que le locataire s'est correctement intégré dans son logement et son quartier, qu'il entretient correctement les lieux, qu'il est satisfait de son logement et des prestations fournies par son bailleur.

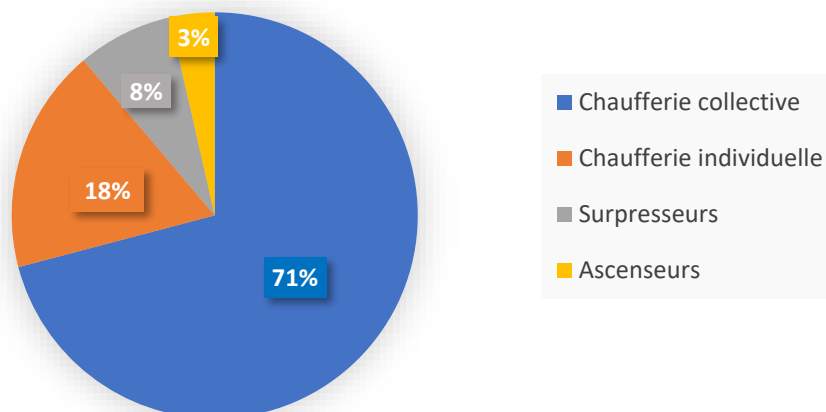
En 2020 : 419 visites-confiance réalisées (malgré le confinement) pour 11 refus.



LA 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 :

Travaux de maintenance 2020



ENTREtenir LE PATRIMOINE

Le contrôle du patrimoine renforcé 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...

QUELQUES CHIFFRES

CHAUFFERIE COLLECTIVE

CCAS Saphir : Remplacement de la production primaire plus production d'eau chaude sanitaire - 111 000 €

Closerie : Rénovation de la chaufferie y compris remplacement pompes chauffage et chaudière à condensation de dernière génération - 168 000 €

Florane : Création de 4 chaufferies et dépose de l'ancienne chaufferie - 500 000 €

Tours 78 à 80 la Beaucaire : Remplacement de la production d'eau chaude sanitaire 21 000 €

Dépose des coussins amiantés sur l'ensemble des **sous stations de la Beaucaire** - 38 000 €

CHAUFFAGE INDIVIDUEL

Le Véronèse : Remplacement des chaudières et des conduits de fumée -190 000€

Le Baboulène : Remplacement des chaudières - 22 000€

SURPRESSEUR

Rénovation totale du local surpresseur de la **Closerie Bâtiment H** - 45 000 €

Rénovation totale du local surpresseur de la **Closerie Bâtiment I** - 45 000 €

ASCENSEUR

Sur le Parc THM : Mise en place de passerelle GSM sur nos installations - 42 000 €



LE PATRIMOINE

Malgré un contexte sanitaire contraignant pour l'ensemble des corps de métiers liés au bâtiment, la production de logements neufs s'est maintenue en 2020. En matière de production de logements, Toulon Habitat Méditerranée s'est fixé les objectifs suivants :

- Structurer son offre sur l'agglomération toulonnaise
- Prolonger l'objectif de développement de 100 logements par an jusqu'en 2024
- Participer à la rénovation en centre ancien au rythme de 10% de l'objectif de développement

Pour atteindre ces objectifs, THM renforce ses équipes d'ingénierie de construction, élargit sa prospection foncière sur le territoire de TPM, et mobilise ses fonds propres. La production de logements neufs constitue un axe essentiel dans la politique patrimoniale de THM. Dans le cadre de ce développement, l'Office souhaite poursuivre son engagement dans la réalisation de projets de qualité (obtention de la certification Qualitel THPE 2005, Qualitel 2008, Qualitel BBC Effinergie, Qualitel NF Habitat HQE RT 2012, Cerqual H & E profil A, pour l'ensemble des réalisations) et travailler sur les économies d'énergie dans le but de proposer aux locataires des logements à basse consommation énergétique.

Livraisons en 2020

PONT DE BOIS

Date de démarrage des travaux : 12 septembre 2018

Date de Livraison : 6 janvier 2020

Nombre de logements : 19

Coût total opération : 2.83 M€

VERONESE 1

Date de démarrage des travaux : Octobre 2019

Date de Livraison : 16 mars 2020

Nombre de logements : 67

Reprise Structure suite sinistre

Coût total opération : 0.4 M€

VILLA THOMANN

Date de démarrage des travaux : 25 juin 2018

Date de Livraison : 6 janvier 2020

Nombre de logements : 16

Coût total opération : 2.73 M€

BERTHE B

(Dans le cadre de la convention THM/TSH)

Date de démarrage des travaux : 3 janvier 2019

Date de Livraison : 27 octobre 2020

Nombre de logements : 24

Coût total opération : 3.08 M€

LA RIPELLE – Phase 4

(Dans le cadre de la convention THM/TSH)

Suivi d'opération depuis juin 2020

Date de Livraison : 30 octobre 2020

Nombre de logements : 9

Coût total opération : 6.58 M€

DEMOLITION FOYER DES TRAVAILLEURS MIGRANTS

(Dans le cadre de la convention THM/TSH)

Date de démarrage des travaux : 26 mars 2019

Suivi d'opération depuis juin 2020

Date de Livraison : 25 août 2020

Coût total opération : 0.86 M€

CHALUCET

Date de Démarrage des travaux : 6 octobre 2017
 Date de livraison : 4 mars 2020
 Nombre de logements : 50
 Coût global : 6.80 M€

RODEILHAC (Réhabilitation)

Date de démarrage des travaux : 18 avril 2018
 Date de Livraison : 8 décembre 2020
 Nombre de logements : 396
 Coût global : 7.34 M€

Chantiers en cours en 2020**VERONESE 2**

Date de démarrage de travaux : 16 janvier 2018
 Date de Livraison : 18 mars 2021
 Nombre de logements : 47

VERONESE 3

Date de démarrage des travaux : 16 janvier 2018
 Date de Livraison : 18 mars 2021
 Nombre de logements : 11

L'ERABLE - 5 villas adaptés Fructidor
 (Dans le cadre de la convention THM/TSH)
 Date de démarrage des travaux : 17 décembre 2018
 Date de Livraison prévue : 1er juin 2021
 Nombre de logements : 5

BLANQUI / ESTEREL

Date de Démarrage des travaux : 4ème trimestre 2019
 Achèvement des travaux prévu : 20 septembre 2021
 Nombre de logements : 39

Nicolas LAUGIER (Travaux : ravalement façades/remplacement menuiseries)

Date de démarrage des travaux : mai 2020
 Date de Livraison Façades : 23 octobre 2020
 Date de Livraison Menuiseries : 25 novembre 2020
 Nombre de logements : 6

Beucaire Tour 78 (Etanchéité Toitures Terrasses)

Date de démarrage des travaux : 31 janvier 2020
 Date de Livraison : 11 juin 2020
 Nombre de logements : 72

Projets de constructions à l'étude en 2020

LE PATIO (LA FLORANE 2)

Date de démarrage des travaux : 1er trimestre 2022

Date de Livraison prévue : 3ème trimestre 2023

Nombre de logements : 16

DESAIX / L'OLIVIER

Date de démarrage des travaux : 3ème trimestre 2021

Date de livraison prévue : 3ème trimestre 2022

MASNET (Reprise des études)

Livraison prévisionnelle : 1er semestre 2024

Nombre de logements : 30

VILLA OLLIOULES

Date de démarrage des travaux : 4ème trimestre 2022

Date de Livraison prévue : 3ème trimestre 2024

Nombre de logements : 30

CARQUEIRANNE

Etudes en cours

Nombre de logements : 70

LES PINS

Date de démarrage des travaux : 17 mai 2021

Date de livraison prévue : Novembre 2022

Nombre de logements : 18

Projets de réhabilitations à l'étude en 2020

LA PONCETTE (Etudes)

Date de démarrage des travaux : 2ème trimestre 2022

Date de Livraison prévue : 3ème trimestre 2023

Nombre de logements : 198

FOYER LE PORPHYRE (Etudes et Travaux)

Date de démarrage des travaux **Phase 2** : septembre 2021

Date de Livraison prévue : Octobre 2022

FOYER LE PORPHYRE (Etudes et Travaux)

Date de démarrage des travaux **Phase 1** : 19 octobre 2020

Date de Livraison : 19 janvier 2020



Projets Gros Entretien et Renouvellement de Composants à l'étude en 2020

JULES MICHELET TOUR B (Etudes) – Ravalement de façades

Date de démarrage des travaux : 4ème trimestre 2021

Date de Livraison prévue : 3ème trimestre 2022

Nombre de logements : 43

PARC DE L'OLIVAIE (divers travaux de rénovation)

Date de démarrage des travaux : 2ème trimestre 2022

Date de Livraison prévue : 4ème trimestre 2022

Nombre de logements : 48 villas

BEUCAIRE TOUR 78 (Travaux) – Etanchéité Toitures Terrasses

Date de démarrage des travaux : 31 janvier 2020

Date de Livraison : 11 janvier 2020

Nombre de logements : 72

LE MONET (Etudes) – Ravalement de façades

Date de démarrage des travaux prévue : 4ème trimestre 2021

Date de Livraison prévue : 2ème trimestre 2022

Nombre de logements : 35

AMENAGEMENT DES BUREAUX LA RODE - UNEDIC (Etudes)

Date de démarrage des travaux : 4 mai 2021

Date de Livraison prévue : septembre 2021





Mon Paradis 3



Chalucet



Rodeilhac



Véronèse 1



Pont de Bois



La Voile Blanche

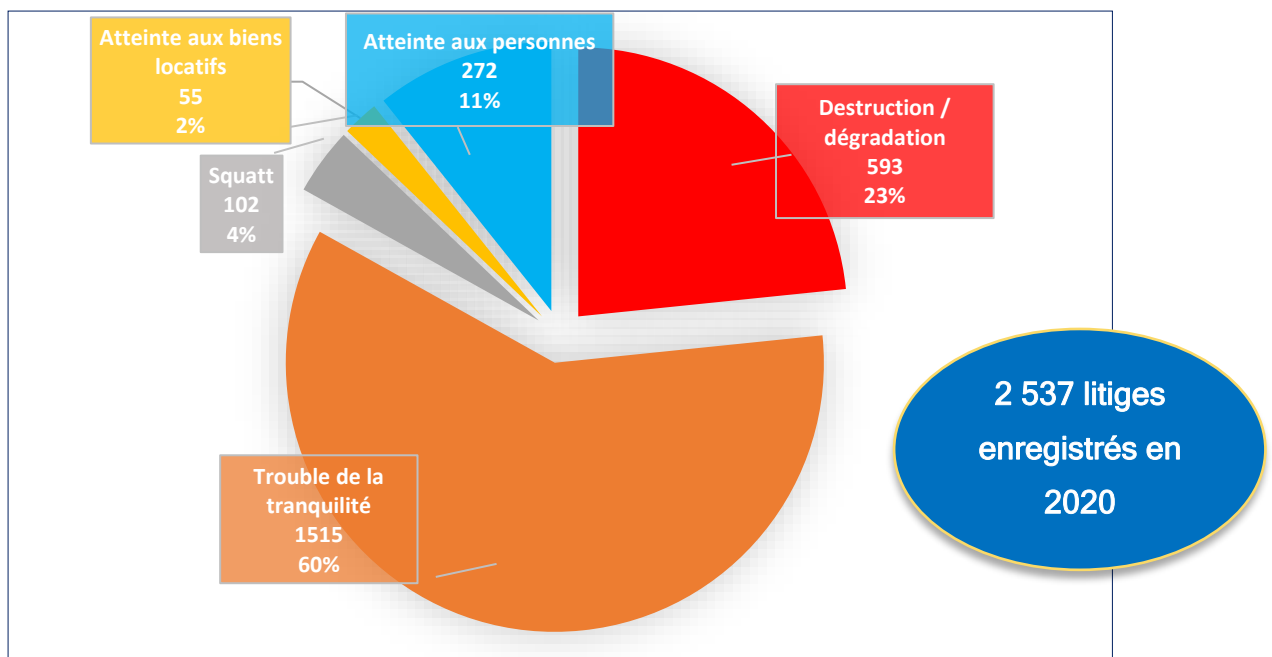
LA MÉDIATION SOCIALE ET LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL URBAIN

La médiation sociale

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

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

Tout est mis en œuvre par THM pour trouver des solutions aux litiges avant la procédure contentieuse pouvant aboutir à la résiliation de bail.



Le Développement social urbain (DSU)

Ce secteur fait l'objet d'actions concrètes de la part de THM toujours soucieux du « mieux-vivre » de ses résidents. Malheureusement, le contexte de crise sanitaire de l'année 2020 n'a pas permis à THM d'organiser ou être partenaire de diverses actions en faveur de ses locataires.

Les actions du DSU en QPV :

- Soutien des associations de locataires, permettant ainsi l'organisation d'activités diversifiées, voyages, apprentissage couture, concours culinaires,
- Soutien d'associations sportives favorisant la création de section féminine, l'organisation de tournoi, la formation d'encadrant,
- Accompagnement des centres sociaux sur les animations de quartier telles que Sainte Musse Plage, Carnaval de la Florane...

Le BOK'R Concept, terrain situé en plein cœur du QPV Beaucaire dédié à la pratique du VTT, mais également favorisant la découverte des énergies renouvelables marque la volonté de l'Office de s'inscrire dans les nombreuses politiques de la Ville, de la prévention de la délinquance à celle de l'éco-responsabilité.

Les actions du DSU hors les QPV :

- Partenaires de centres sociaux permettant la réalisation de projet ambitieux tels que les valeurs de la République, le festiv'été, la journée de la femme, les chantiers jeunes...
- Création d'aires de jeux, secteur Closerie, secteur Marquisanne,
- Les fêtes de fin d'année sur les secteurs Est et Ouest de Toulon.

Cette volonté de faire évoluer la perception du bailleur dans ses relations avec ses locataires va se poursuivre et s'étendre au profit du nouveau périmètre seynoïse, qui sera accueilli dans notre patrimoine en 2021 par le biais de la fusion de nos 2 Offices.

Bien que les contraintes liées à la gestion de la Covid 19 nous aient imposé une réduction de nos actions sur les années 2020 et 2021, la pertinence de notre collaboration avec les centres sociaux n'est pas remise en cause pour les années à venir.

Les actions au profit des écoles et collèges restent également une priorité. Elles seront augmentées du fait de l'évolution de notre périmètre vers le secteur seynoïse.



LA GESTION URBAINE DE PROXIMITÉ

La Proximité est au cœur de l'action de Toulon Habitat Méditerranée qui donne tous les moyens humains matériels et financiers pour gérer au mieux les groupes de logements, répondre aux contraintes réglementaires qui pèsent sur les bailleurs sociaux et essayer de satisfaire les locataires.



Le territoire est décomposé en 3 Pôles

- Le Pôle Ouest chargé du secteur Seynois (*une nouvelle sectorisation mise en place à l'automne 2020 en vue la fusion avec l'Office seynois au 1^{er} janvier 2021*),
- Le Pôle Centre chargé de l'Ouest Toulonnais,
- Le Pôle Est chargé de l'Est Toulonnais et des groupes situés hors l'emprise de la Métropole Toulon Provence Méditerranée.



Pôle Est



Pôle Centre



Pôle Ouest

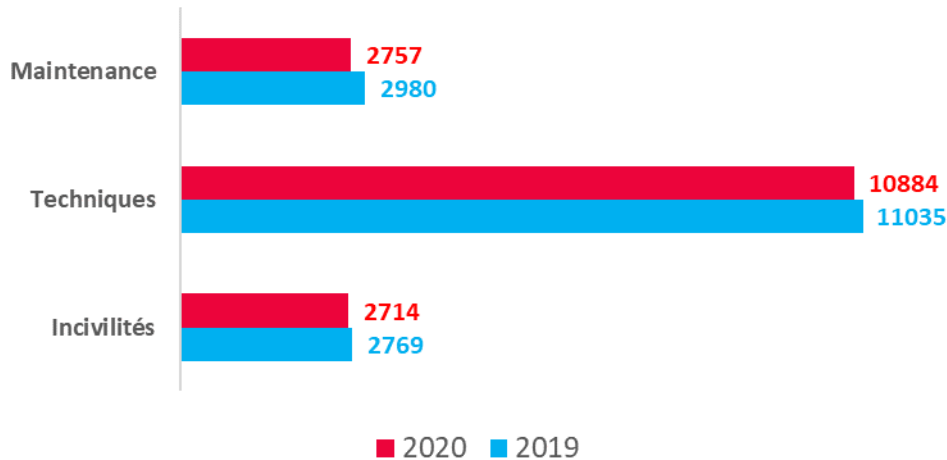
Ce sont au total 145 agents qui pour la grande majorité travaillent « in situ » dans les groupes de logements :

- Pour y procéder à des visites régulières des groupes,
- Pour contrôler les travaux et prestations réalisées par les entreprises partenaires,
- Pour traiter les réclamations techniques déposées par les locataires,
- Pour assurer une veille active sur la vie des groupes,

Pour anticiper sur les opérations de rénovation ou de grosses réparations et nourrir les Plan Pluriannuel d'Entretien du Patrimoine.

• La Gestion Urbaine de Proximité au plus près des locataires : les réclamations.

Type & nombre de réclamations (évolution 2019/2020)



Une baisse très faible des réclamations en 2020 pouvant s'expliquer par les consignes sanitaires liées au Covid 19 : confinement, distanciation sociale, crainte de recevoir des personnes autres que celles de la cellule familiale, etc.

Total réclamations 2020
16 355

Total réclamations 2019
16 784

Dans le droit fil de la dynamique impulsée au sein de l'Office et à la suite de la fusion opérée avec Terres du Sud Habitat, la Gestion Urbaine de Proximité prendra très rapidement un nouvel élan :

- L'agence du Pôle Centre sera déplacée à l'automne dans les locaux mieux adaptés situés Route de Marseille,
- 3 Guichets de Proximité seront installés sur le quartier de Berthe, sur La Beaucaire et sur Les Œillets,
- Des points de Proximité seront déployés sur certains groupes (La Présentation à La Seyne, Rodeilhac et La Closerie),
- Une réflexion sera conduite pour mettre en place une antenne mobile dès le mois de janvier 2022 de façon à assurer une présence sur les autres groupes.

De nouveaux locaux en travaux de rénovation pour que l'ensemble du personnel des 2 Offices fusionnés puissent travailler dans les meilleures conditions au 1^{er} janvier 2021 :

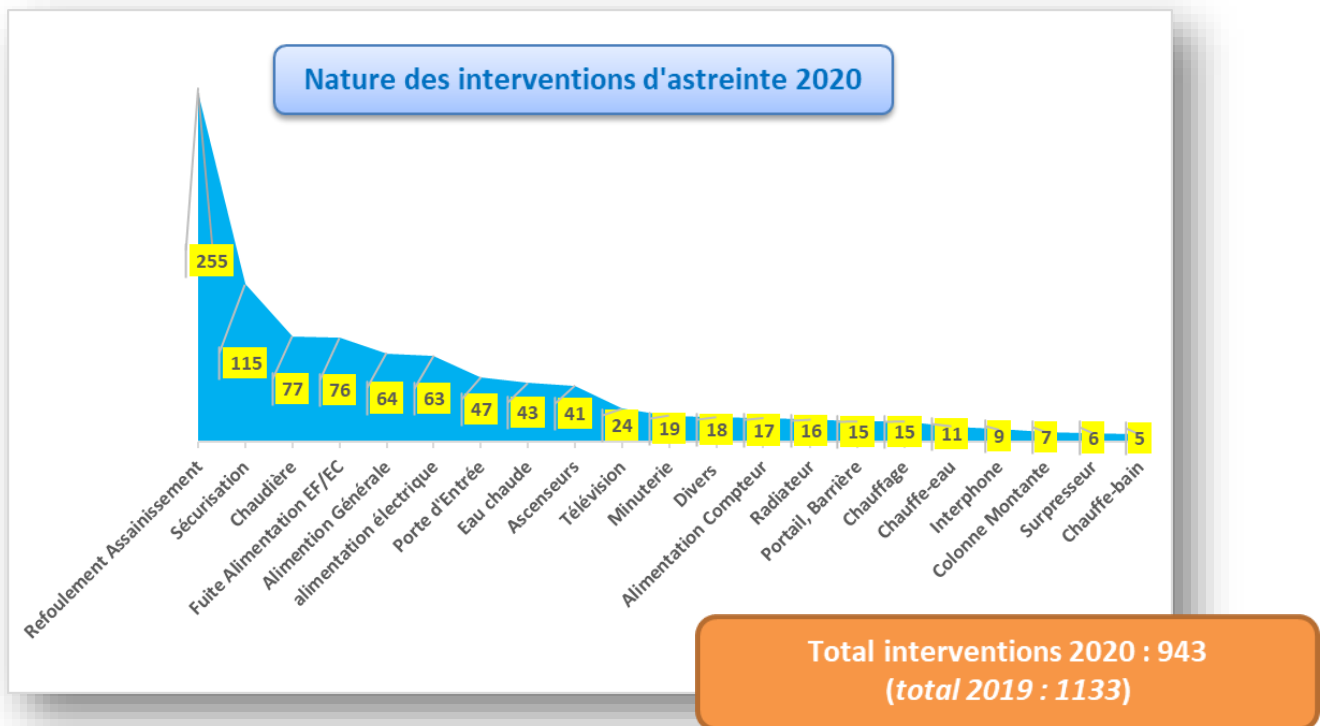


Ex locaux Cash Converter (Toulon)



Ex locaux Unedic (Toulon)

Ce qui distingue notamment les bailleurs publics des bailleurs privés c'est l'attachement à la notion de service public lui-même caractérisé par le principe de continuité du service. C'est pour cette raison que THM a instauré il y a quelques années un **Service d'Astreinte** qui a vocation de répondre aux urgences signalées par les locataires en dehors de horaires d'ouverture des services.



Le service astreinte va évoluer en 2021 pour intégrer le parc des logements de la Seyne/Mer.

• Les contrôles

Les contrôles patrimoine

- **1 048** contrôles réalisés par bâtiments en 2020

Les contrôles ménages

- **12 481** contrôles réalisés dans les parties communes en 2020
- Coût global **1.4 M€** dont **97% de locatif récupérable**



LES ENGAGEMENTS 2021

*Maintenir le statut EPIC et
l'autonomie de l'Office*

*Développer la
responsabilité sociétale
de l'Office*

*Placer le locataire
au cœur de nos
préoccupations*



*Développer le
patrimoine*

*Optimiser l'efficacité des
services*

*Maintenir une gestion
saine et rigoureuse*

TOULON HABITAT MÉDITERRANÉE

*Office Public de l'Habitat de la Métropole Toulon Provence Méditerranée
Le Saint-Mathieu - Avenue Franklin Roosevelt - BP 1309 - 83076 Toulon Cedex*