

TOULON HABITAT MEDITERRANEE

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



Rapport d'Activité 2024

Chaque année apporte son lot de défis, mais aussi d'élans, de progrès et de réussites collectives. 2024 n'a pas fait exception.

Cette année a été celle de la concrétisation, de la structuration et de la mobilisation collective autour des grandes orientations posées en 2023 dans notre projet d'entreprise.

S'appuyant sur les piliers de notre Convention d'Utilité Sociale 2021-2026, notre feuille de route stratégique a continué de guider nos décisions avec une exigence constante : agir efficacement et servir l'intérêt général, dans un contexte toujours contraint, tant sur le plan économique qu'opérationnel.

En 2024, nous avons franchi des étapes importantes :

- Nos actions pour réduire les pertes locatives et renforcer la gestion de proximité portent leurs premiers fruits ;
- La qualité de vie résidentielle et la satisfaction des locataires progressent, en lien avec nos efforts sur l'entretien courant, la réactivité des équipes et la présence de terrain ;

- Nous avons poursuivi le développement de notre parc locatif, malgré les tensions croissantes sur le foncier et le financement ;
- Et surtout, nous avons enclenché des chantiers de modernisation de l'organisation qui commencent à transformer notre manière de travailler : plus transversale, plus numérique, plus responsabilisante.

Face à la demande croissante de logements abordables, notre mission n'a jamais été aussi essentielle.

Et si les défis restent nombreux — coût de la construction, transition énergétique, attentes sociales —, THM fait le choix de la cohérence, de l'utilité et du courage d'agir.

Je tiens à remercier l'ensemble des équipes de THM pour leur engagement, ainsi que nos partenaires et élus pour leur confiance renouvelée. Ce rapport d'activité 2024 témoigne de notre action, de notre ambition, et de notre volonté d'agir pour un habitat digne, durable et accessible à tous.



Christel MONDOLONI, Directrice Générale

Sommaire

Chiffres clés	04
Organisation	05
Garantir la pérennité de l'organisme	08
Diminuer les pertes locatives	13
Améliorer la qualité de vie résidentielle	15
Augmenter la satisfaction locataires et demandeurs	18
Développer le parc locatif	22
Moderniser l'organisation	24



Chiffres clés



13 379
logements



185
commerces



2 343
garages & parking



136
locaux à usage
associatif



460
foyers en équivalents
logements



% Augmentation
de loyers

2%



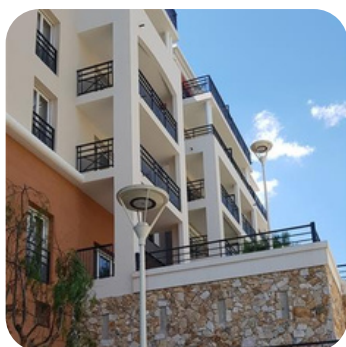
Montant annuel loyers
et charges quittancés

72 M€



% Logements
en QPV

57%



Organisation

Gouvernance

Le Conseil d'Administration de Toulon Habitat Méditerranée est composé de **27** membres.

Le **Président** du Conseil d'Administration est **Mohamed Mahali**.

Le Bureau du Conseil d'Administration est composé de 7 membres

En 2024 :

4 séances du Bureau du CA ont entériné 4 décisions,

4 séances du CA ont permis l'adoption de 77 délibérations.

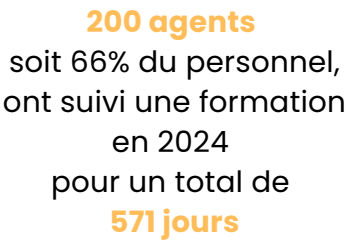
3 instances émanent de notre gouvernance	Réunions 2024
Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL)	17
Conseil de Concertation Locative (CCL)	3
Commission d'Appels d'Offres (CAO)	11

Ressources humaines

Effectif



Formation



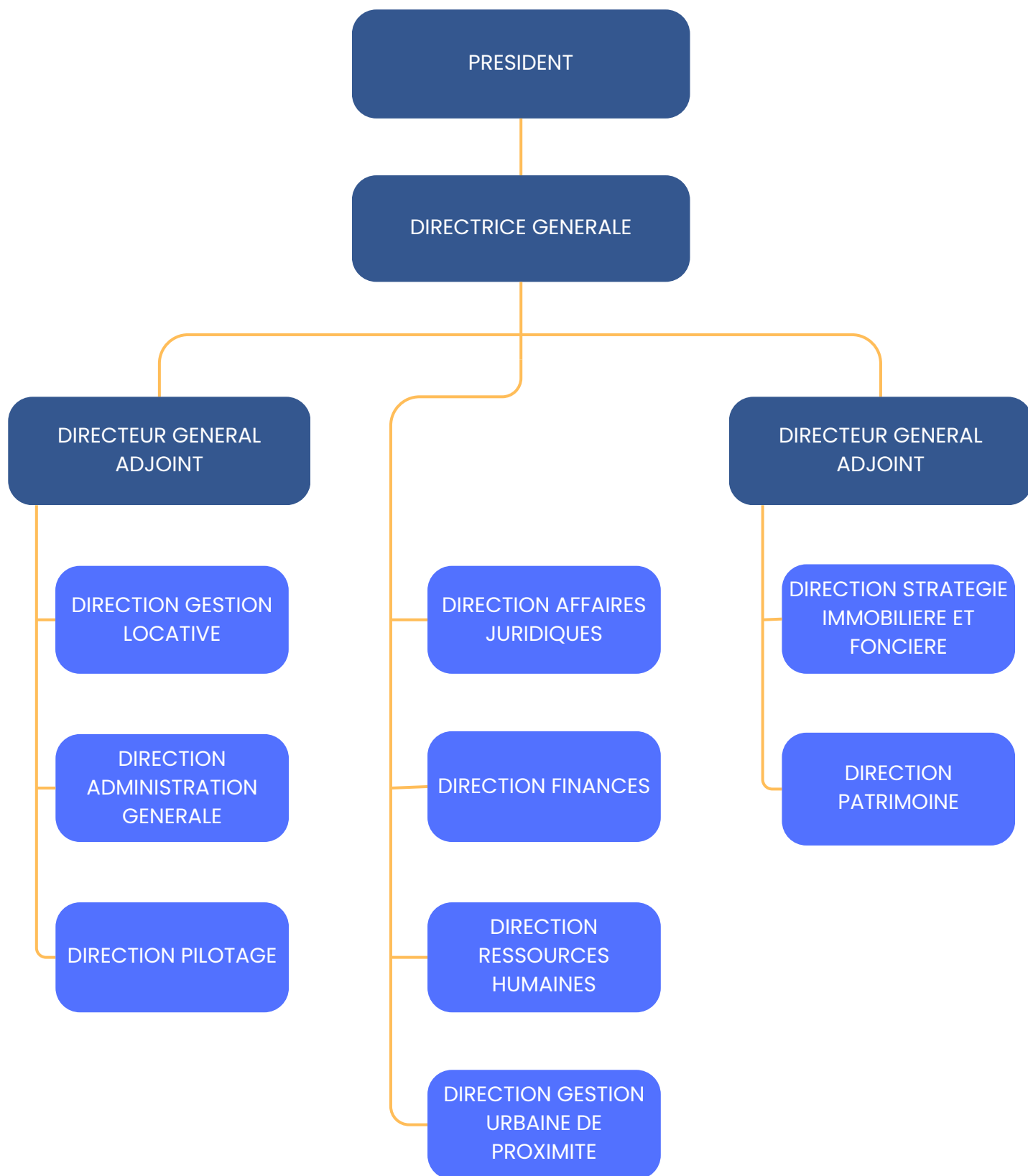
Dans le détail :

- 6 CDD Droit privé (ETP : 6)
- 169 CDI Droit privé (ETP : 167,2)
- 2 Stagiaire (ETP : 2)
- 125 Titulaires (ETP : 123,4)

dont 14 disponibilités et 2 congés sans solde.



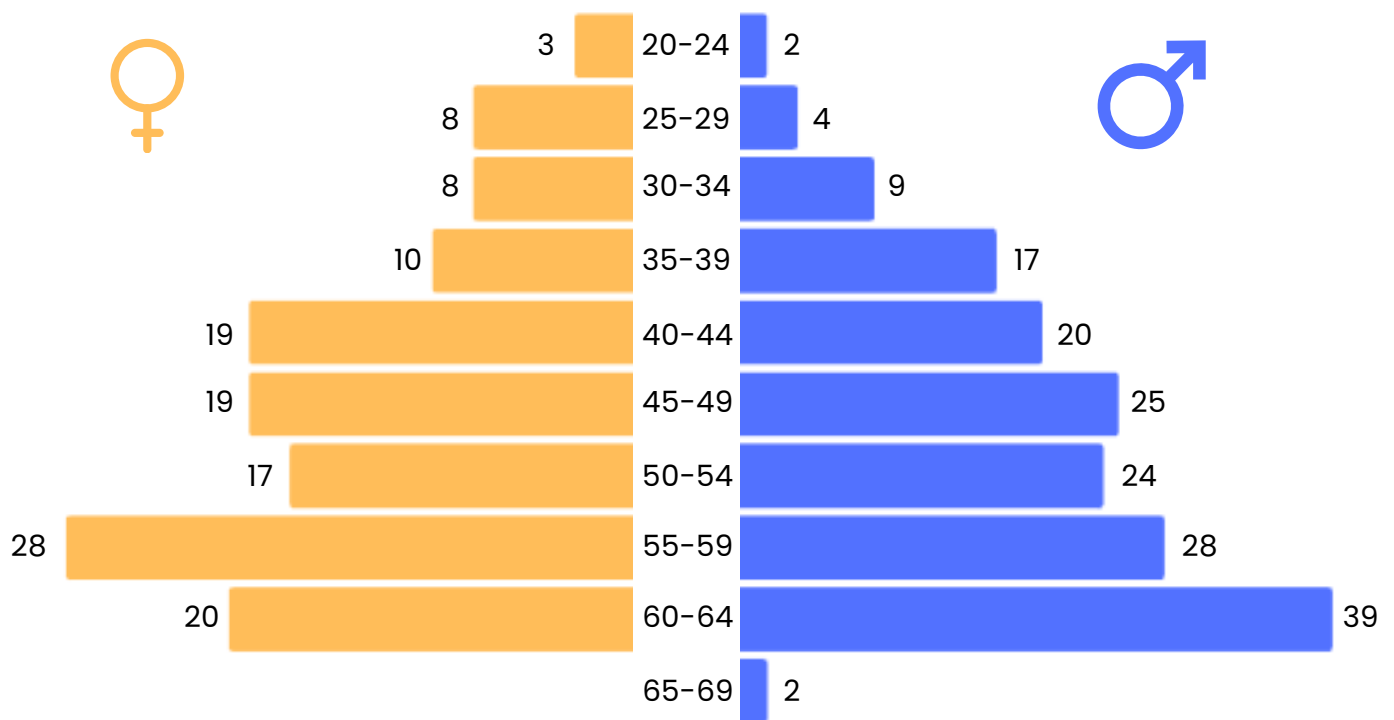
Organigramme



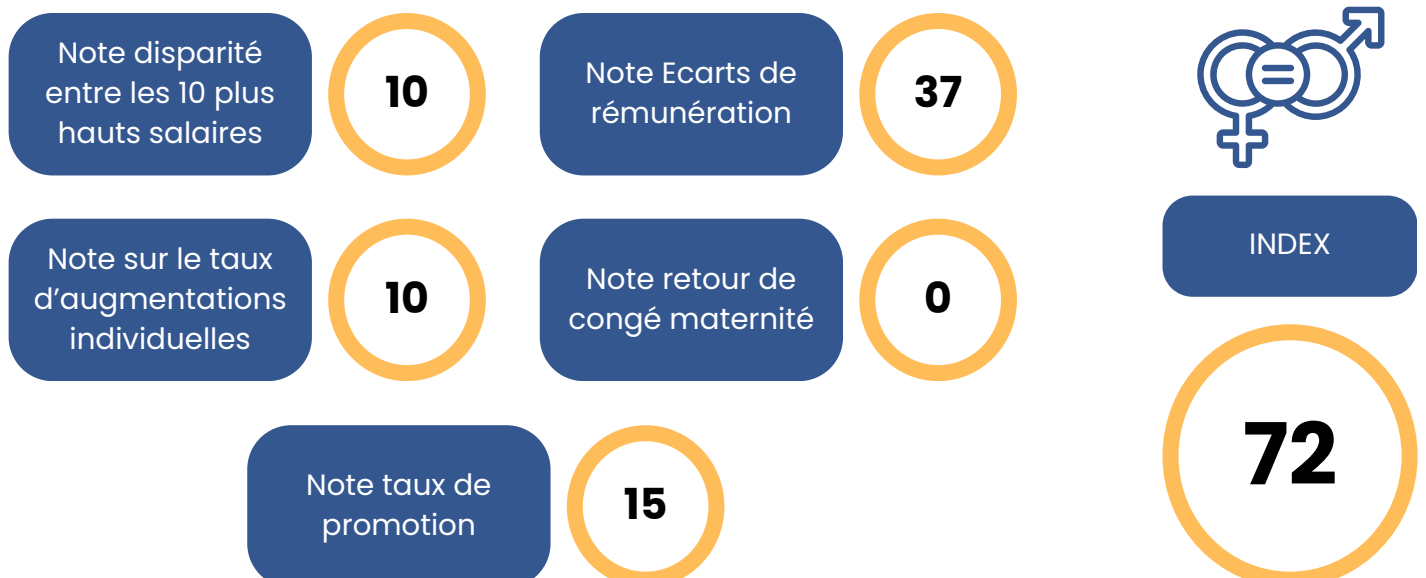
Dialogue social

- Renouvellement et amélioration de l'accord télétravail
- Signature de l'accord d'intéressement
- Création de la prime de remplacement (CRL=> Accueil physique)
- Prime CIA
- Prime partage de la valeur
- Augmentation collective de 5% sur les salaires inférieurs à 2 500 euros bruts et 2 ans d'ancienneté (accords NAO)

Pyramide des âges



Index égalité F/H



Garantir la pérennité de l'organisme

Maintenir notre certification ISO 9001

Le renouvellement de la certification ISO 9001 du Système de Management par la Qualité de THM a été délivré le 24/07/2024 par SOCOTEC.



Les rencontres du système de Management :

1	13	13	52	5
Revue de direction	Revue de processus	Révision des cartographies des risques	Rdvs de suivi des actions d'amélioration	Audits internes

Nouvelle approche des audits internes en 2024 :

Une méthode élargie, axée sur les activités globales, les risques et les impacts opérationnels, offrant une évaluation plus stratégique et transversale.

Maintenir l'équilibre financier

• Gestion financière

Toulon Habitat Méditerranée, présente sa situation financière 2024 au travers de notions importantes que sont le résultat, la capacité d'autofinancement, le potentiel financier et la trésorerie.

Chiffres clés 2024

	Chiffre d'affaires 71 815 K€
	Masse salariale 13 615 K€
	Maintenance Patrimoine 11 283 K€
	Résultat comptable 527 K€
	Autofinancement Net HLM 7 884 K€
	Investissements 19 049 K€
	Potentiel financier à terminaison 37 644 K€

Structure d'exploitation

K€	2022	2023	2024
MARGE LOCATIVE	34 812	34 100	35 432
EBE	1 310	-1 112	-1 522
RESULTAT COURANT	1 710	-2 082	2 231
RESULTAT EXCEPTIONNEL	2 855	2 367	2 785
IMPOT BENEFICE	-11	-231	-27
RESULTAT COMPTABLE	4 554	53	527
CAF	140 692	11 690	11 754
AUTOFINANCEMENT NET HLM	6 896	5 716	7 884

• Décomposition synthétique de l'autofinancement net HLM



CHARGES 91 511 K€

Frais généraux
5 892 K€

Maintenance
11 283 K€

Masse salariale
13 615 K€

Taxe foncière
10 028 K€

Dot. amort. & prov.
25 323 K€

Charges financières et exept.
7 261 K€

Charges récupérables
18 082 K€

Impôts sur bénéfice
27 K€



PRODUITS 92 038 K€

Charges récupérées
16 421 K€

Quittancement loyers & divers
55 394 K€

Reprise amort. & provisions
8 016 K€

Produits fin. except. & divers
10 904 K€

Cession
1 303 K€



RESULTATS : 527 K€



CAF 2024 : 11 754 K€



REMBOURSEMENT EMPRUNTS LOCATIFS : 3 870 K€



AUTOFINANCEMENT NET HLM : 7 884 K€

Dotations amort. & prov.
25 323 K€

Reprise amort. & prov.
8 016 K€

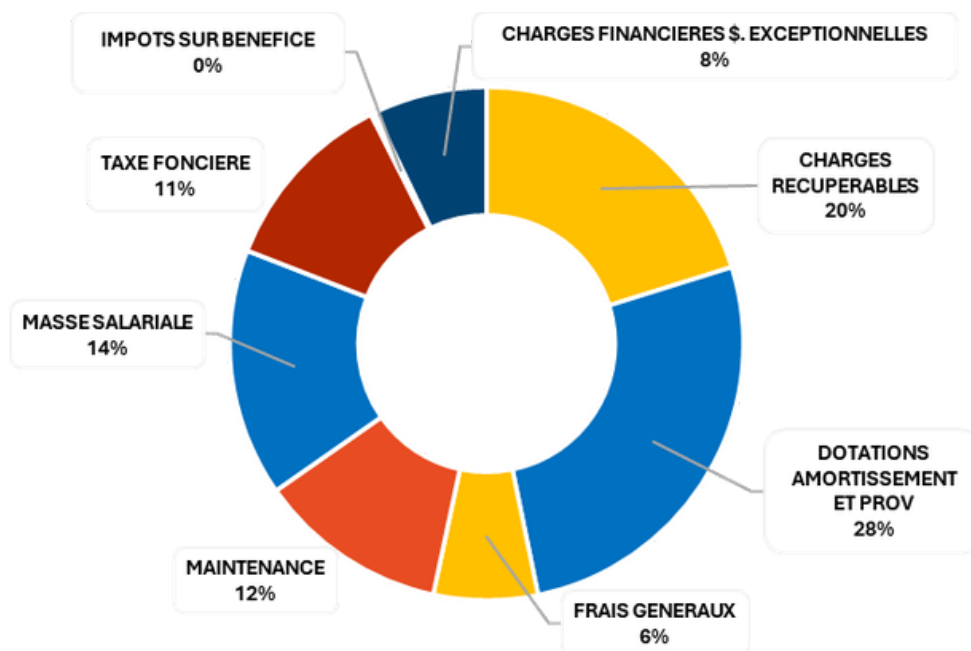
Cession
1 303 K€

Quote part subvention
4 777 K€

L'autofinancement de Toulon Habitat Méditerranée s'élève à 7 884 231€, son ratio est de 13.67% en 2024 et de 12.39% sur les 3 derniers exercices. Il permet de reconstituer les fonds propres afin de financer les programmes de construction et de réhabilitation.

• Répartition en pourcentage des charges et produits

Charges 2024



Deux postes de charges ont particulièrement augmenté :

DEPENSES DE MAINTENANCE 11 283 K€
(10 102 K€ en 2023)



Augmentation du budget
Gros entretien et entretien courant

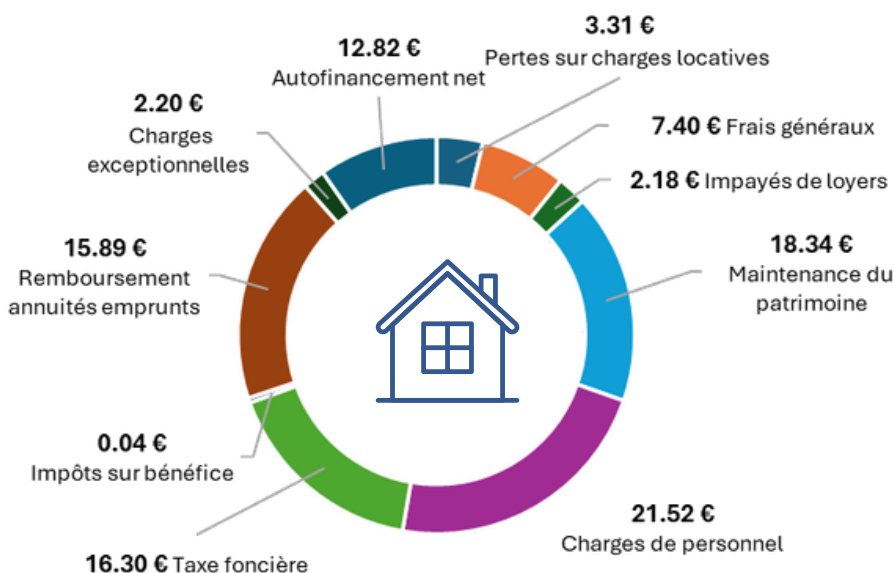
CHARGES FINANCIERES 7 261 K€
(6 045 K€ en 2023)



Impact du passage à 3% du taux
du livret A

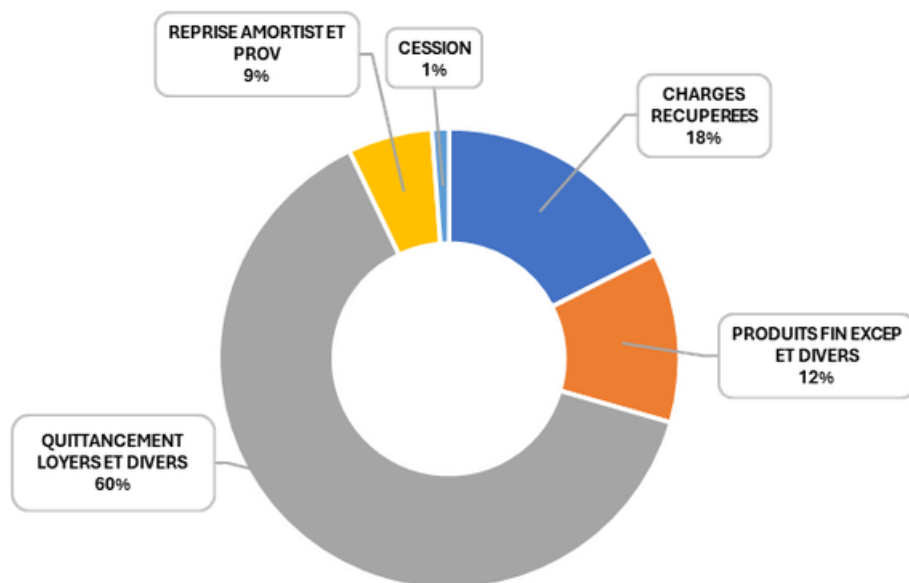
Focus sur les loyers

En 2024 à THM, 100 euros de loyer contribuent à :



A NOTER :

62% des locataires
de THM perçoivent
l'allocation logement



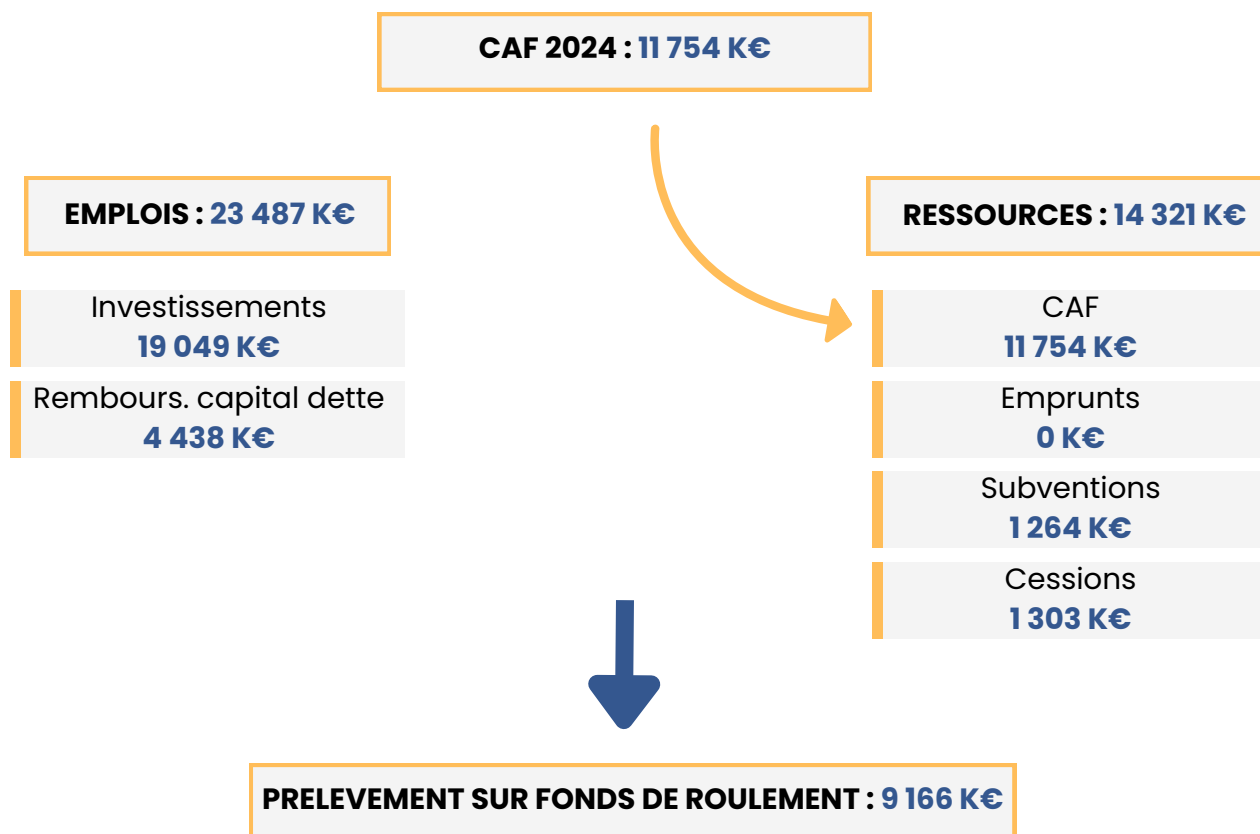
Le poste principal des produits est celui des loyers et charges locatives qui représente **78% des recettes de THM**, à ce montant est déduit le montant de la RLS 5 061 k€ .

La variation de quittance 2024 – 2025 est de **1 790 k€**. Elle est due à l'augmentation des loyers de 2 % au 01/01/2024 et à une baisse significative de la vacance suite aux efforts de remise en état de nombreux logements.

... Le quittance des loyers 2024 dans le détail

Quittance loyers (hors RLS et SLS)	60 278 974 €
— Déduction de la RLS : 5 061 183€	55 217 792 €
+ Ajout du SLS : 176 074€	55 393 866 €
Quittance loyers effectif au 31/12/2024	55 393 866 €
+ Ajout charges locatives : 16 421 056 €	
Quittance global loyers + charges	71 814 922 €
+ Ajout Versement APL : 19 413 099 €	
+ Ajout Versement AL : 275 254 €	
Reste à encaisser auprès des locataires	52 126 569 €

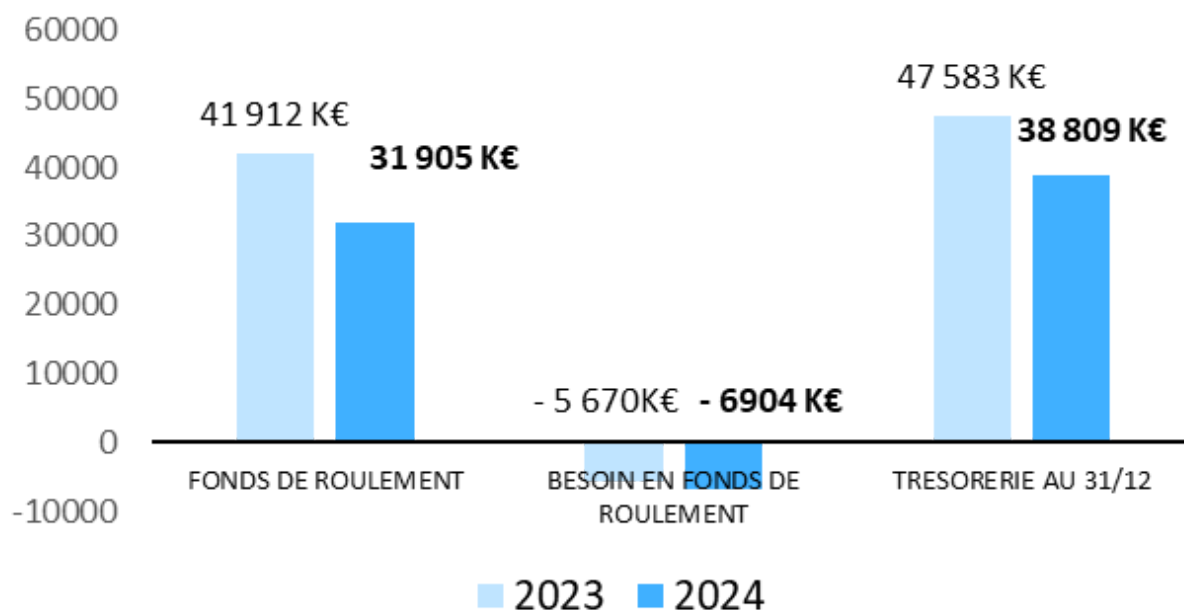
- **Tableau de financement simplifié**



- **Comparatif structure financière 2023-2024**



STRUCTURE FINANCIERE



Diminuer les pertes locatives

• Les impayés de loyers

Montant impayé
6,5 M€

Taux d'impayé
9%

**Le taux d'impayé a baissé de 3 points :
9 % à fin décembre 2024 (11,9% au 31/12/2023).**

- Une baisse de l'impayé constante grâce au travail des différentes équipes.
- Une amélioration de la coordination entre le service recouvrement et le service social afin de développer les recours aux dispositifs d'aides financières tel que le FSL, plus de 100K€ reçus en 2024.
- Une régularisation des charges créditrice pour la plus grande partie de nos locataires.

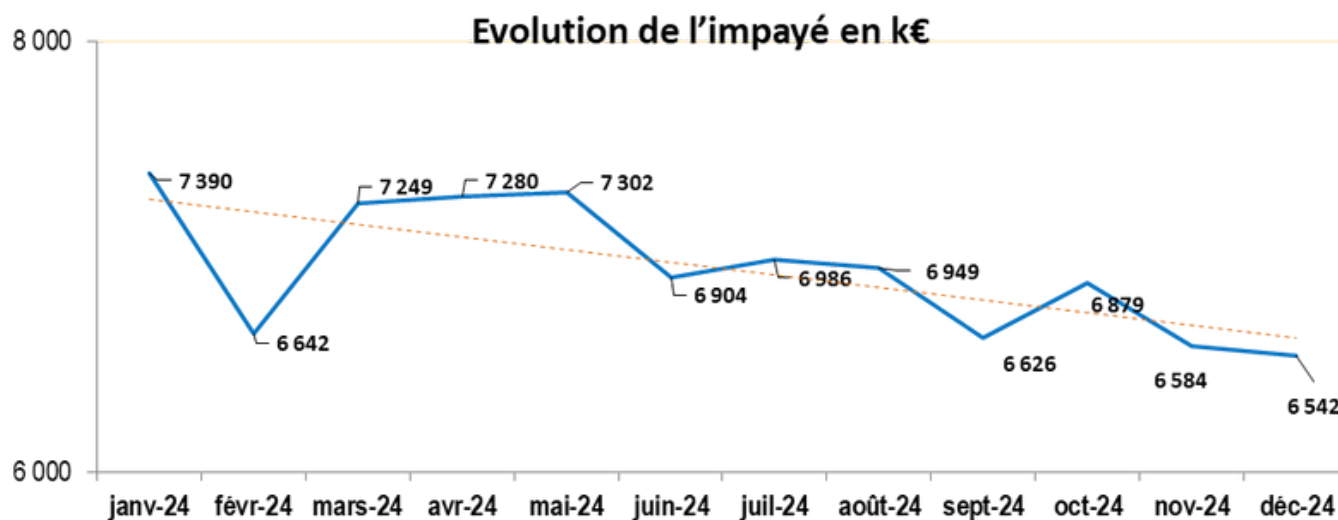
Au 31/12/2024

Locataire présents

2 309 débiteurs
3 089 k€ (total impayé)

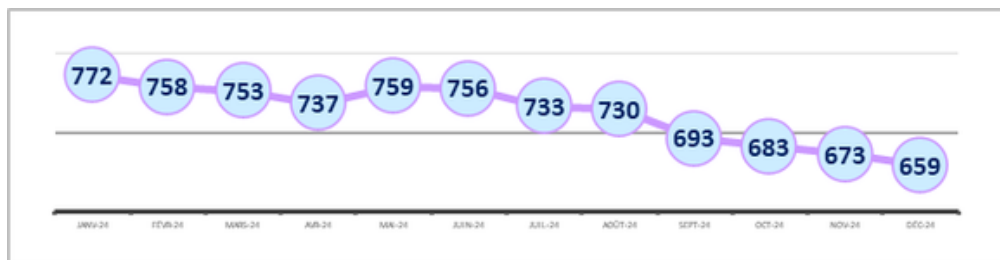
Locataire partis

760 débiteurs
3 453 k€ (total impayé)



• La vacance

Au 31/12/2024



Logements vacants
659

Garages et parkings vacants
405

Taux de vacance
4,9%

Perte financière sur l'année

Vacance de logements (loyers + charges)
4,4 M€

Réduction significative de la vacance :

En 2024, une diminution de 121 logements vacants a été constatée par rapport à décembre 2023. Cette baisse représente un gain financier estimé à 388 K€ sur l'année.

Facteurs clés de succès :

Cette performance résulte principalement des efforts en termes de gestion des ressources humaines, avec une fusion des équipes décentralisées en une seule et même équipe afin de

répondre efficacement aux besoins du terrain et concentrer les ressources sur les secteurs en difficulté mais aussi de l'investissement budgétaire important consenti, avec un **budget dédié de 3,4 M€ en 2024.**

Impact sur le taux de vacance :

Le taux de vacance a diminué de près d'un point en un an, passant de **5,85 % à 4,95 %.**

Perspectives stratégiques : L'objectif ambitieux de réduire la vacance à 3,75 % d'ici 2026 est en bonne voie.

Zoom sur l'Abricotier 3

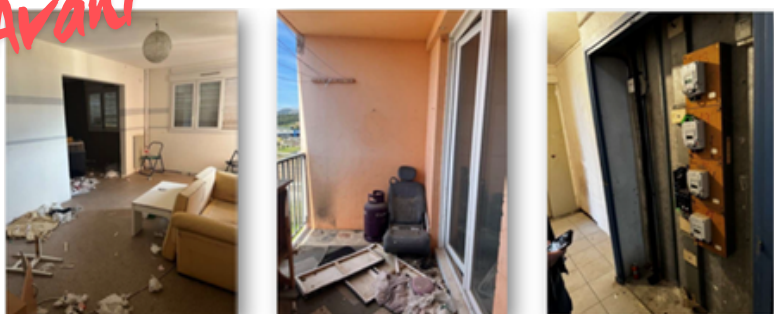
Dispositif de remise en état : Cette année, un vaste programme de réhabilitation a été lancé pour la tour de l'Abricotier 3, un immeuble de 16 étages qui, rappelons-le, avait été évacué de ses squatteurs en partenariat avec la préfecture en 2022. À l'époque, 54 des 65 logements étaient vacants.

Actions réalisées en 2024 : En collaboration avec une entreprise spécialisée en travaux multi corps d'état, nous avons remis en location 8 logements et rénové entièrement 2 paliers.

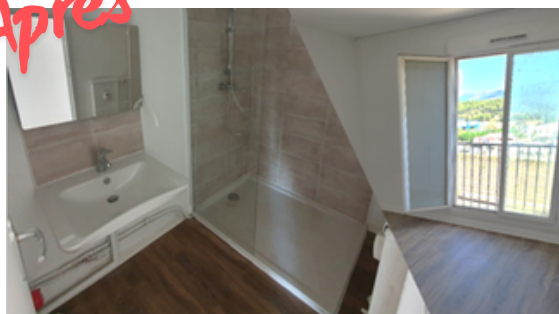
Ces travaux ont été réalisés pour un montant total de 290 k€, représentant un coût moyen par logement de 36 k€.

Budget et perspectives : Un budget spécifique de 3 M€ a d'ores et déjà été alloué pour poursuivre la remise en état de l'ensemble de la tour, garantissant ainsi un cadre de vie optimal pour les futurs occupants.

Avant



Après



Améliorer la qualité de vie résidentielle

• Entretenir le patrimoine

Réhabilitations

A l'étude et en cours : Plus de 21 M€

En étude	Nb de logements
Le Saint-Antoine	48
La Vallon	28
La Rouve	175
La Maurelle	262
Les Prairies	164
La Présentation	189
Le Plein sud	57

En travaux	Nb de logements
L'Oliveaie	48
Jules Michelet	43
La Poncette	198
Le Max Barel	108

La Poncette



Jules Michelet

Maintenance technique

En 2024, **2,3 M€** de travaux consacrés au confort et à la sécurité de nos locataires

Type de travaux	Coût 2024
Chauffage Collectif	728 K€
Ascenseur	809 K€
ECS/VMC	448 K€
Sécurité Incendie	46 K€
Etanchéité	136 K€
P. Automatique	119 K€
Installation de suppression	20 K€
Aires de jeux	26 K€

DPE



2 987 logements ont bénéficié d'un nouveau DPE en 2024
Coût total : **141 K€**

2 résidences ont fait l'objet d'un audit énergétique : La Rouve et Le Kennedy



PPE 2024

639 K€

Territoire	Budget réalisé
Agence EST	232 910€
Agence CENTRE	274 508€
Agence OUEST	131 788€
TOTAL	639 206€

EXEMPLES DE REALISATIONS ENGAGEES AU TITRE DU PLAN PREVISIONNEL D'ENTRETIEN

Les Capucines :
Réfection de la clôture
externe et des gardes
corps



Bellevue Fréjus : Remplacement de porte cibox

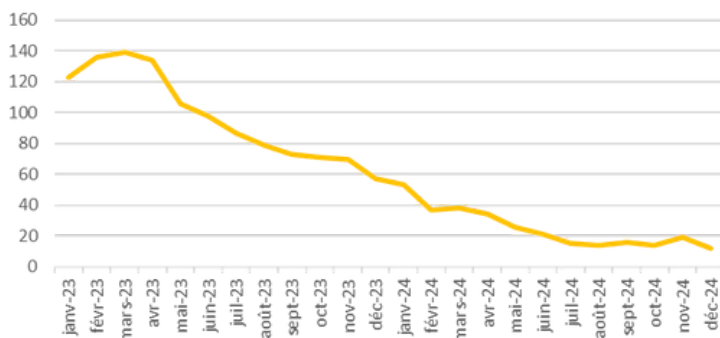


Les Lilas : Mise en place de porte à
sécurité renforcée

• Assurer la tranquillité résidentielle

Lutter contre les squats

Sur cette thématique les efforts permanents ont porté leurs fruits. La nouvelle procédure, dite « procédure administrative » a permis de réduire de façon importante le nombre de squats, comme le montre le graphique ci-dessous :



- **64** demandes de contrôle par 48H
- **45** récupérations dans le cadre de l'article 38 loi DALO

La mise en œuvre de cette procédure administrative, qui permet de récupérer un logement squatté en un mois environ, a également l'avantage de ne pas obliger à agir dans les 48h suivant le début du squat.

Renforcer la sécurité des halls d'immeuble

Sur Berthe, sont installées 6 portes à sécurité renforcée avec système d'interphonie intratone :

- Abricotier 3
- Vigne 4
- Berthe C
- Epeautre
- Lilas 1 et 2

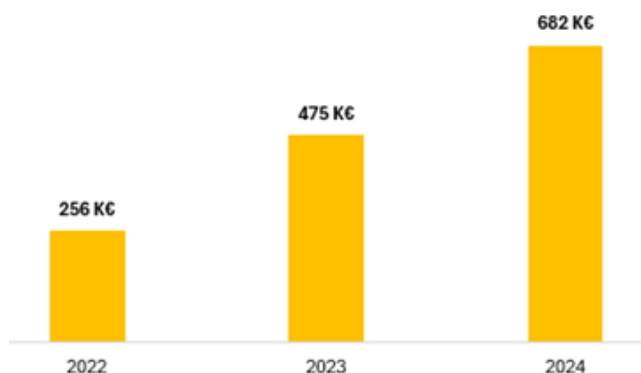
Ce dispositif donnant satisfaction, il va être déployé progressivement sur d'autres résidences.



Lutter contre les incivilités

En 2024, ce sont près de **950 courriers et 40 convocations** qui ont été envoyés, **12 réunions de médiation** organisées, **123 visites à domicile** effectuées.

Evolution du coût des incivilités



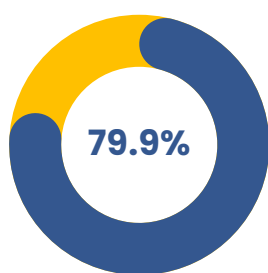
682 K€ dépensés en 2024 pour les réparations suite aux actes d'incivisme. Ces dépenses ne cessent de s'accroître (Cf graphique ci-contre).

Augmenter la satisfaction locataires et demandeurs

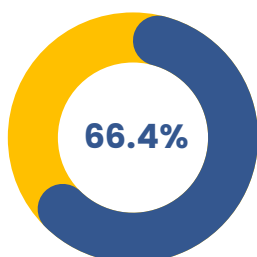
• Moderniser et améliorer la relation locataire

Nous sommes régulièrement à l'écoute de nos locataires au travers d'enquêtes de satisfaction. Ces enquêtes permettent de recueillir la perception de nos locataires et d'améliorer le service rendu.

Nous interrogeons les locataires dès leur entrée dans le logement et durant leur parcours locatif sur des thèmes différents dont voici les principaux résultats :

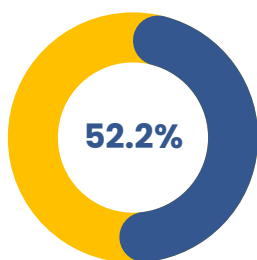


Satisfaction globale locataire
(Enquête triennale 2023)



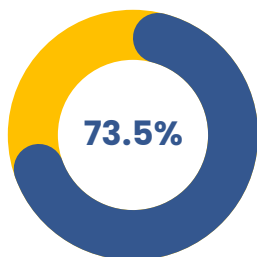
Satisfaction sur la réponse à la réclamation
(Enquête 2024 sur les réclamations techniques et de médiation)

Résultat en hausse depuis 2 ans (63.9% en 2023). Un travail est mené afin d'améliorer notre réponse aux sollicitations, notamment en renforçant la communication avec les locataires.



Satisfaction sur le suivi des travaux
(Enquête 2024 sur les interventions techniques)

Résultat en hausse (44.2% en 2023) grâce à un suivi régulier des délais par la Direction du Pilotage et les équipes de terrain.



Satisfaction globale des nouveaux locataires
(Enquête 2024 sur les nouveaux locataires entrants dans des logements anciens)

Résultat en baisse (80.6% en 2023). L'enquête a permis de faire ressortir les attentes des locataires sur la réalisation des EDL entrants et d'adapter les modalités de remise en état des logements.

Enquête sur la propreté de nos résidences :

Les résultats de ces enquêtes sont étudiés et font l'objet d'une réflexion pour résoudre les problèmes et améliorer la satisfaction de nos locataires.

• Renforcer les travaux de nettoyage



Mise en place d'actions de sur-entretien

Des actions de sur-entretien ont été mises en place sur 12 tours de Berthe depuis juin 2024, avec un nettoyage renforcé et un suivi par enquêtes de satisfaction, montrant des résultats positifs.



Recrutement d'employés d'immeuble

En 2024, trois employés ont été recrutés sur les sites concernés par le « décret gardien » : deux à la Rode et un à la Solde.

Les recrutements se poursuivront jusqu'en 2027 afin de respecter la réglementation et d'apporter un service de meilleure qualité sur la propreté des parties communes intérieures.



Renfort apporté par l'accueil de TIGistes

En 2024, THM a accueilli 8 TIGistes pour des missions de nettoyage et de peinture, encadrés par 3 salariés volontaires.

Une action collective inter-bailleurs a également permis à 9 TIGistes de participer à un projet artistique à partir de déchets ramassés, clôturé par une cérémonie à la Préfecture. Le dispositif, jugé positif, sera reconduit.



• Soutenir nos locataires

Un outil gratuit mis à disposition de nos locataires



Totalement accessible aux locataires gratuitement, ce simulateur d'aide permet aux locataires d'identifier les aides financières auxquelles ils peuvent prétendre.

Quelques chiffres :



938 locataires inscrits



147 410€ d'aides obtenues



88% des locataires recommandent Klaro

Top 5 des aides obtenues :

- RSA
- Aides au logement
- Prime d'activité
- Aide technique handicap
- Allocation de soutien familial

• En direct du Centre de Relation Locataires



88.6% d'appels traités en 2024
(85.5% en 2023)

Nombre d'appels reçus : **88 011**
(90 346 en 2023)

Nombre d'appels traités : **77 968**
(72 890 en 2023)

• Adapter notre offre aux publics spécifiques

En 2024, **38 logements ont été aménagés** :

➡ 8 aménagements de logement dans le cadre du dispositif de la **CARSAT « Bien Vieillir chez soi »** (transformations salles de bain, adaptation des sanitaires, motorisation volets roulants, modification installations électriques).



➡ 30 aménagements de logements dans le cadre de dégrèvements de taxe foncière.

• Répondre à la demande de logement social



17.8%

Pourcentage d'attributions suivies d'un bail signé aux demandeurs relevant du 1er quartile hors QPV

Pourcentage d'attributions aux demandeurs ne relevant pas du 1er quartile en QPV

65%

8%

Pourcentage d'attributions aux ménages reconnus DALO

Pourcentage d'attributions aux publics prioritaires visés à l'article L.441-1 du CCH en QPV et hors QPV

41% en QPV
33% en HQPV

* **2 555 attributions** en 2024

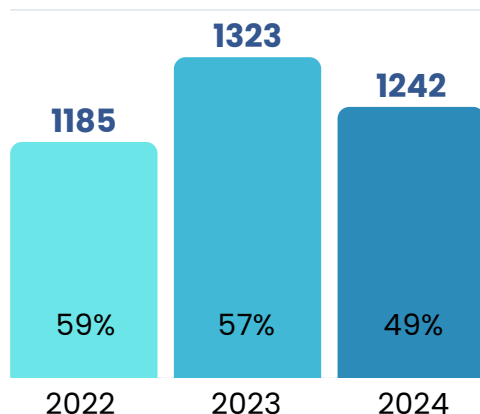
* **809 baux signés**

* Plus de **1200 refus** par les demandeurs suite à attribution

Evolution des attributions



Evolution du nombre de refus



Autres activités de la CALEOL 2024

- **153 attributions** de garages/parkings
- **12 échanges de logements**
- **7 co-titularisations**
- **34 rétablissements de baux**
- **37 transferts de baux**

- On observe une baisse de 6 points du nombre de refus.
- L'un des principaux motifs de refus est lié à l'insécurité (supposée ou avérée) de certains de nos ensembles immobiliers.

Développer le parc locatif

• Constructions neuves



En cours de travaux en 2024 :
Montant total des opérations : **22,6 M€**



Le Patio
(16 lgts)
Toulon



Massenet
(30 lgts)
Toulon



L'Olivier (Desaix)
(62 lgts)
Toulon



En étude :
Montant total des opérations : **19,6 M€**



Le Murier
(26 lgts)
La Seyne



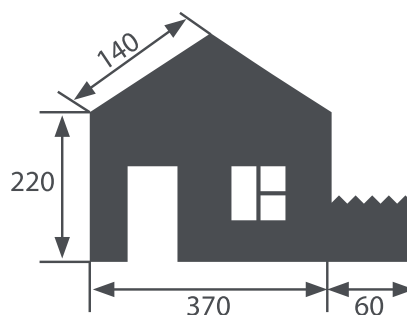
Villas "CRS"
(30 lgts)
Ollioules



Gasquet 2
(15 lgts)
Toulon



Carnoules
(16 lgts)



Rue Lacordaire
(12 lgts)
Toulon

• Acquisitions



Dans le cadre de ses prospections foncières, la Direction de la Stratégie Immobilière et Foncière a permis d'aboutir à l'acquisition de deux résidences.

Montant total des acquisitions : **10 M€**



Le Kennedy (20 lgts)
Etude d'amélioration
en cours



Le Cap d'Or (36 lgts)
Acquisition sans
travaux

A l'étude en 2024 : l'acquisition de 34 logements sur la commune de Sanary

Un écrin de verdure situé dans le quartier de la Guicharde au cœur d'un environnement typiquement méditerranéen et provençal, la Farigoulette (13 logements), la Sarriette (13 logements) et le Coriandre (8 logements) ont été livrées en 1988. Une acquisition est envisagée courant 2025 pour un montant de 5,5M d'euros.



La DSIF en quelques chiffres ...

Plus de 40 résidences ciblées & visitées

Prospection foncière :

- Plus de 40 fonciers identifiés et visités sur le secteur présentant un intérêt pour le développement de THM

Appel à manifestation d'intérêt ou vente en bloc :

- Réponses formulées à des ventes en bloc de logements par CDC (Toulon, Hyères) et réponses à AMI (Six-Fours) en partenariat avec COGEDIM

Moderniser l'organisation

- Améliorer la qualité de vie au travail

Journée de cohésion

Réalisée le 6 septembre 2024



Participation à Octobre Rose



Noël à THM

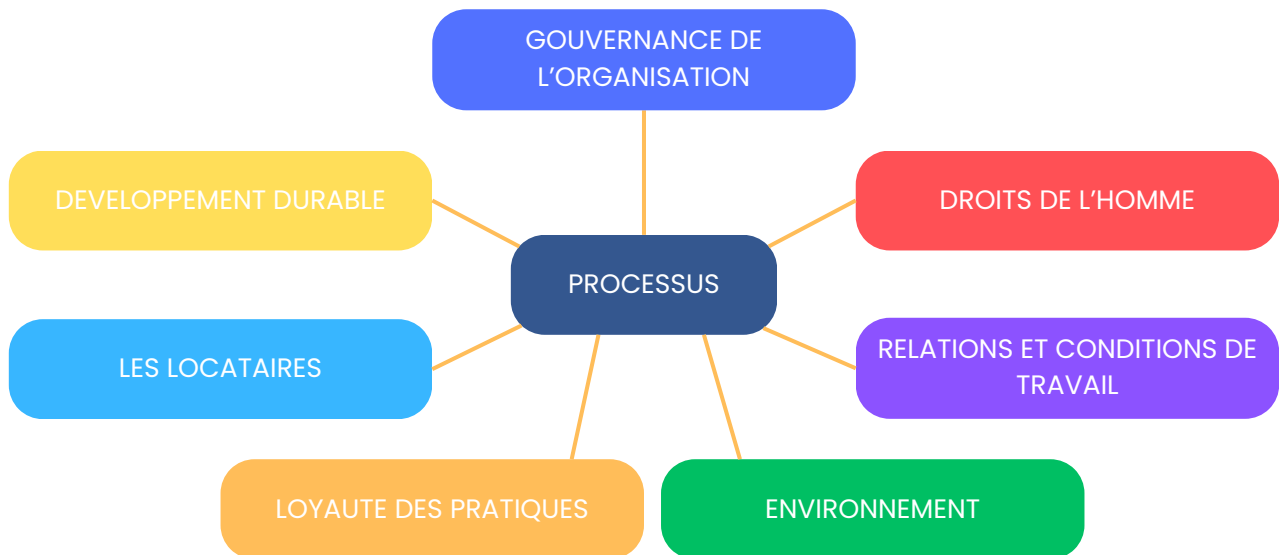


• Développer la RSE

La Responsabilité Sociétale des Entreprises est la manière dont une entreprise intègre les préoccupations sociales et environnementales dans sa stratégie globale et ses relations.

Elle contribue au développement durable.

A THM, les processus s'appuient sur les 7 questions centrales :



Une forte action de **recyclage des déchets papiers/cartons** qui permet :



2 869kg de papiers/cartons collectés
(2509 kg en 2023)



74kg de gobelets collectés
(38.5 kg en 2023)



53 heures d'emploi solidaire
à une personne en difficulté

Ce recyclage a contribué à l'économie de :



49 arbres
(43 en 2023)



15 117 kWh d'énergie de CO2
(12 938 kWh en 2023)



68 759 litres d'eau
(59 551 L en 2023)



909 kg de CO2
(754 kg en 2023)

... **mais aussi** :



Mise en place de fontaine à eau



Création de jardins partagés



Accès au télétravail



Déploiement des ampoules
LED sur le patrimoine



Dématérialisation de l'activité EDL



10% de gaz consommé en
gaz vert



Rapport d'Activité Exercice 2024

Toulon Habitat Méditerranée

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

04 94 03 85 00