



EXTRAIT

des Registres des Délibérations du Conseil d'Administration Extraordinaire

Séance du 25 mars 2024

Le Conseil d'Administration s'est réuni dans le lieu accoutumé de ses séances en conformité avec la Loi du 5 décembre 1922, sous la présidence de :

M. Mohamed MAHALI

Administrateurs en exercice : 24

Présents : 13

M. MAHALI	M. DE GEA	M. MARKOVIC	Mme VALVERDE
Mme BAGHDAD	M. DOYER	Mme MARTINIANI	
M. BEN MIHOUB	M. GILLET	Mme MATHERON	
Mme BERNARDINI	Mme KADDOUR	Mme SIDI DRIS	

Absents/excusés ayant donné pouvoir : 7

Mme BASS	à	Mme BAGHDAD
Mme BELLEC	à	M. GILLET
Mme BICAIS	à	Mme BAGHDAD
M. CAVANNA	à	M. MAHALI

Mme CHENET	à	Mme BERNARDINI
M. GARCIN	à	M. GILLET
M. MORENO	à	M. MAHALI

Absents/excusés : 4

M. BOURRELY	M. RICHARD
Mme FORTIAS	M. SMAILI

Nombre de votants (présents + représentés) : 20

DELIBERATION 24-03 Evaluation à mi-parcours de la CUS n°II	N° 24 – 03 – CUS II - EVALUATION À MI-PARCOURS Mesdames, Messieurs, Monsieur le Président présente le rapport suivant : Le Conseil d'Administration de THM, par délibération n° 21-51 du 24 juin 2021 a approuvé le projet de Convention d'Utilité Sociale (CUS) couvrant la période 2021-2026. Durant la période considérée, la CUS doit faire l'objet de deux évaluations : une première à mi-parcours (bilan triennal) et une deuxième en fin d'exercice (bilan final), conformément à l'article R-445-2-8 du Code de la Construction et de l'Habitation.
--	---

L'évaluation à mi-parcours permet d'identifier les difficultés éventuelles rencontrées pour l'atteinte des objectifs et de prévoir le cas échéant des actions correctives, voire une renégociation des objectifs, pour la période triennale à venir.

L'évaluation à mi-parcours de la CUS II s'articule plus particulièrement autour des engagements pris par THM en matière de :

- Gestion sociale
- Gestion Patrimoniale
- Qualité de service rendu aux locataires

Elle précise également les modalités de financement mises en œuvre pour y parvenir et détaille l'évolution annuelle des indicateurs obligatoires figurant dans la CUS.

En conséquence, il est demandé au Conseil d'Administration d'approuver l'évaluation à mi-parcours de la CUS II et d'autoriser la Directrice Générale à la transmettre au Préfet ainsi qu'aux autres personnes publiques signataires de la convention.

Le Conseil d'Administration,

Vu l'article R421-16 du Code de la Construction et de l'Habitation,

Vu la délibération n° 21-51 du CA du 24/06/2021

Considérant que le quorum du Conseil d'Administration est atteint,

Après avoir délibéré, selon le vote suivant :

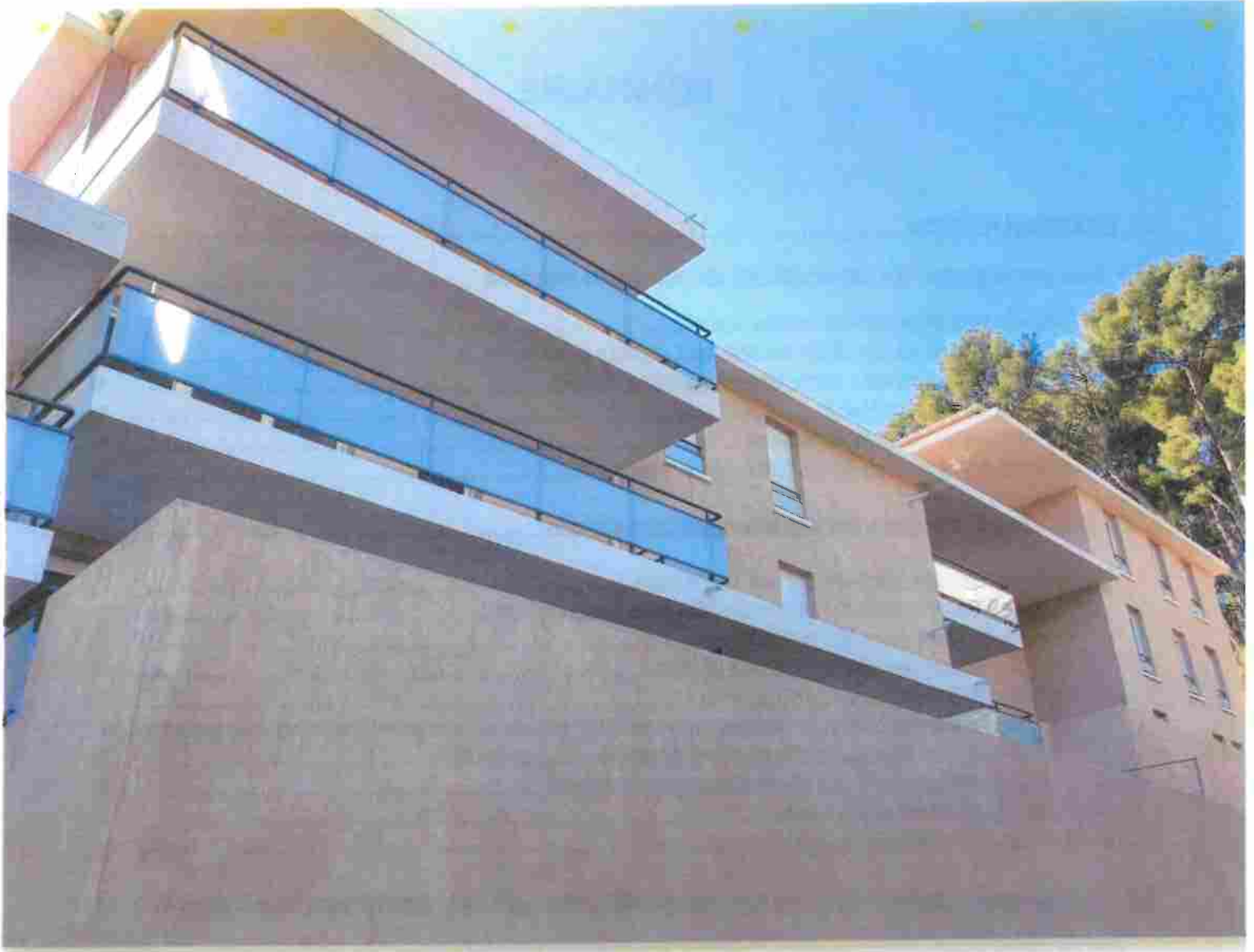
Votes favorables	20	Abstention	0	Votes contre	0
------------------	----	------------	---	--------------	---

Article 1

APPROUVE l'évaluation à mi-parcours de la CUS II et autorise la Directrice Générale à la transmettre au Préfet ainsi qu'aux autres personnes publiques signataires de ladite convention.

 Le Président du Conseil d'Administration,

Mohamed MAHALI



TOULON HABITAT MÉDITERRANÉE

Convention d'Utilité Sociale II

Bilan triennal 2021 – 2023

SOMMAIRE

	<i>Pages</i>
I - INTRODUCTION	3
II - Les engagements en matière de Gestion Sociale	3
A – Respect des objectifs de mixité sociale	3
B – Respect des objectifs d’attribution aux publics prioritaires	4
C – Actions en faveur des personnes à mobilité réduite	4
1- <i>Accès au logement</i>	4
2- <i>Maintien dans le logement</i>	4
D – Actions en faveur de la mobilité résidentielle	5
III - Les engagements en matière patrimoniale	5
A – Politique de développement du patrimoine	5
1 – <i>Atteindre une production de 100 logements par an</i>	5
2 – <i>Collaborer avec la Métropole</i>	6
3 – <i>Renforcer les actions de prospection</i>	7
B – Politique d’entretien du patrimoine.....	7
1 – <i>Etat d’avancement du programme de réhabilitations/renouvellement de composants</i>	7
2 – <i>Dépenses engagées dans la maintenance du patrimoine</i>	9
3 – <i>Impact des DPE sur la stratégie patrimoniale</i>	9
C – Politique en matière de ventes.....	9
D – Politique en matière de gestion des foyers	10
IV - Les engagements en matière de qualité de service rendu aux locataires ..	11
A – La satisfaction des locataires au cœur des préoccupations	11
1 – <i>Un système intégré d’amélioration continue</i>	11
2 – <i>Une communication accrue et mieux ciblée</i>	12
B – Une présence accrue sur le terrain	12
C – Une politique volontariste en faveur des locataires en difficultés	12
1- <i>Des mesures fortes pour lutter contre la hausse du coût de l’énergie</i>	12
2- <i>Un contrat robinetterie pour lutter contre les consommations excessives d’eau</i>	13
3- <i>Lutter contre les aides non réclamées</i>	13
D – Les actions menées en faveur de la tranquillité résidentielle & du Développement Social Urbain	13
1- <i>Lutte contre les incivilités</i>	13
2- <i>Lutte contre les squats</i>	14
3- <i>Le Développement Social Urbain comme outil de reconquête des territoires</i>	14
V – Faisabilité financière	15
VI – Conclusion	15
VII - ANNEXE	16
A - Le tableau des indicateurs	16

I -INTRODUCTION

Outre l'obligation réglementaire de réaliser une évaluation à mi-parcours de notre Convention d'Utilité Sociale 2021-2026, une actualisation de son contenu est rendue nécessaire du fait de l'impact sur notre organisme du contexte social, économique et géopolitique de ces trois dernières années :

- Les conséquences de la crise sanitaire de 2020 et de la guerre en Ukraine qui pèsent sur le secteur du bâtiment : suspensions de chantiers, défaillances d'entreprises, pénurie et augmentation du coût de matériaux et de matières premières,
- L'augmentation des prix de l'énergie dès 2022 ainsi que le contexte inflationniste qui ont fortement impacté les ressources financières des locataires du parc social,
- La hausse du taux d'intérêt du livret A qui a dégradé le potentiel financier des bailleurs sociaux,
- La difficulté à conduire une politique de développement pour répondre à la demande exponentielle de logement social, tout en rénovant le parc locatif existant afin de répondre aux exigences réglementaires,

Le présent bilan s'avère donc indispensable afin de faire un point d'avancement sur les engagements pris et sur les nécessaires adaptations à opérer.

II – LES ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE GESTION SOCIALE

En matière de gestion sociale, THM met tout en œuvre pour respecter la réglementation et ainsi répondre à la demande en forte croissance (primo-demandeurs et demandes de mobilité résidentielle), tout en maintenant la mixité sociale indispensable pour que nos résidences vivent bien.

A – RESPECT DES OBJECTIFS DE MIXITÉ SOCIALE

Deux indicateurs ont fait l'objet d'engagements et sont régulièrement suivis :

- ✓ **Proportion d'attributions suivies d'un bail signé aux demandeurs relevant du 1er quartile hors QPV** : la réglementation exige d'atteindre un taux de 25%. Nous avons atteint le score de 16.6% en 2021, 20.2% en 2022 et 22.4% en 2023.
Il est à noter que l'atteinte des 25% est largement compliquée par le taux de refus important observé à THM. C'est donc sur cet axe que la Direction de la Gestion Locative va continuer son action afin d'atteindre le score attendu par l'Etat d'ici la fin de la CUS 2.
- ✓ **Proportion d'attributions aux demandeurs ne relevant pas du 1er quartile en QPV** : la réglementation exige d'atteindre un taux de 50%. Nous avons atteint le score de 58% en 2021, 71% en 2022 et 74% en 2023.

B – RESPECT DES OBJECTIFS D'ATTRIBUTION AUX PUBLICS PRIORITAIRES

Deux indicateurs ont également fait l'objet d'engagements dans la CUS 2 :

- ✓ **Proportion d'attributions aux publics prioritaires visés à l'article L.441-1 du CCH, en QPV et hors QPV** : la réglementation impose à THM ainsi qu'à l'ensemble des réservataires d'atteindre un score de 25%. Nous avons atteint le score de 15.5% en 2021, 18.9% en 2022 et 24.2% en 2023. Le score devrait continuer à s'améliorer en 2024 grâce à une meilleure traçabilité des candidats prioritaires qui étaient jusqu'en 2023 mal codifiés et donc non comptabilisés dans les statistiques.
- ✓ **Proportion d'attributions aux ménages reconnus DALO, en QPV et hors QPV** : nous avons atteint le score de 12% en 2021, 7.5% en 2022 et 7.9% en 2023.

C – ACTIONS EN FAVEUR DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Compte tenu de l'occupation sociale de notre patrimoine (45 % de personnes âgées de 60 ans et plus), nous nous devons d'avoir une politique volontariste en matière d'accès et de maintien dans le logement des personnes âgées et en perte d'autonomie.

A ce titre, nous avons pris des engagements dans le cadre de la CUS II selon 2 axes.

1) ACCÈS AU LOGEMENT

Tout d'abord, nous essayons autant que possible d'attribuer les logements neufs, donc adaptés PMR, à des ménages en situation de handicap ou de perte d'autonomie.

Ainsi, en 2021, lors de la livraison des 58 logements du Véronèse 2 et 3, 30% d'entre eux ont été attribués à des personnes âgées ou handicapées (soit 17 logements). Puis lors de la livraison des 39 logements de la résidence l'Estérel, 11 ont été attribués à des personnes âgées ou handicapées. Enfin, en 2022, pour la résidence Le Baou, le pourcentage d'attributions à des personnes âgées ou handicapées a atteint 55%.

2) MAINTIEN DANS LE LOGEMENT

Compte tenu du faible taux de rotation et de la demande élevée sur le territoire métropolitain, l'adaptabilité des logements est un enjeu majeur pour permettre aux personnes en perte d'autonomie de se maintenir au domicile le plus longtemps possible.

C'est la raison pour laquelle, THM s'est engagé avec la CARSAT dans le dispositif « Bien vieillir chez soi » dès 2019.

Dans ce cadre, entre 2019 et 2022, 110 aménagements de logement ont été réalisés portant sur :

- Transformation des salles de bain (pose de bac douche ou ouverture baignoire)
- Adaptation des sanitaires (surélévation WC).
- Motorisation des volets roulants
- Modification des installations électriques

Cette démarche a été renforcée en 2023 grâce au dispositif d'exonérations TFPB et c'est de nouveau 21 résidents qui ont pu bénéficier des divers aménagements cette année-là.

A compter de janvier 2024, THM s'est fixé comme objectif de réaliser 60 aménagements minimum par an, dont 15 dans le cadre de la convention CARSAT (dans des immeubles de moins de 25 ans, donc exonérés de TFPB) et 45 financés par une exonération de TFPB (pour information, travaux à frais avancés car le dégrèvement ne sera obtenu qu'en année N+2).

D – ACTIONS EN FAVEUR DE LA MOBILITÉ RÉSIDENTIELLE

Outre l'attribution de logements à des primo-demandeurs, il est important de permettre aux locataires du parc social d'accéder à un nouveau logement pour accompagner l'évolution de leur composition familiale (départ ou retour des enfants, union ou séparation, ...).

Pour ce faire, THM a bien entendu mis en application les obligations en matière d'examen de l'occupation des logements et, à ce titre, une attention particulière est portée aux ménages en forte sous-occupation ou sur-occupation lors des CALEOL.

Sur les 3 dernières années, le pourcentage d'attributions faites à des demandeurs déjà logés en HLM s'est établi comme suit :

Années	2021	2022	2023
% attributions loc. HLM	19 %	13 %	16 %

Au vu des différentes données présentées supra, on peut estimer que THM joue son rôle de bailleur social, voire très social sur le territoire où il est présent. Cet état de fait est d'ailleurs reconnu par la DDETS et a été confirmé lors du contrôle ANCOLS intervenu fin 2023.

III – LES ENGAGEMENTS EN MATIÈRE PATRIMONIALE

D'un point de vue patrimonial, pour remplir sa mission, THM est engagé sur 2 axes stratégiques : le développement de son patrimoine pour permettre de loger plus de demandeurs et l'entretien de son patrimoine pour assurer une qualité patrimoniale homogène sur l'ensemble du parc.

A – POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

La production de logements neufs constitue un axe essentiel de la politique patrimoniale de THM permettant de contribuer à l'effort de construction sur le territoire métropolitain et d'adapter l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins de la population.

1) ATTEINDRE UNE PRODUCTION DE 100 LOGEMENTS PAR AN

Dans le cadre de sa CUS II, THM s'était engagé à produire 100 logements neufs par an pour un coût prévisionnel de plus de 95 M€ dont 24 M€ de fonds propres.

La liste prévisionnelle des projets contenait 9 opérations identifiées pour près de 600 logements. Parmi ces opérations, certaines ont été abandonnées pour des raisons administratives ou techniques (La Trelette à Carqueiranne – 70 logements, Bellevue à Toulon – 32 logements), d'autres ont pris beaucoup de retard (Les Rougières à Hyères – 350 logements) et 2 ont été bloquées du fait de recours contentieux (Saint-Mandrier – 57 logements dont 7 en BRS).

De nouvelles opérations sont venues les remplacer (en vert dans le tableau ci-après) pour atteindre à ce jour une production prévisionnelle sur la période de la CUS II de 466 logements. Ce chiffre évoluera bien entendu au gré des prospections en cours et à venir et des éventuelles contraintes qui interviendraient sur les dossiers en cours.

Actualisation du plan de développement – Livraisons prévisionnelles CUS II (2021-2026)

AVANCEMENT	OPÉRATIONS	ANNEE DE LIVRAISON	LIVRAISONS ANNUELLES	PRP	MONTANT TRAVAUX MI-CUS
LIVRAISON REALISEE	VERONESE 2 ET 3	2021	58	9 643	2 070
LIVRAISON REALISEE	BLANQUI (VEFA)	2021	39	5 265	2 719
LIVRAISON REALISEE	ERABLE	2021	5	1 394	841
LIVRAISON REALISEE	LES PINS	2022	18	3 309	2 629
CHANTIER EN COURS	DESAIX	2025	62	11 603	6215
CHANTIER EN COURS	LE PATIO (FLORANE II)	2025	16	3 474	970
CHANTIER EN COURS	MASSENET	2025	30	5 760	122
ETUDE EN COURS	ACHAT EN BLOC LA SEYNE SANARY	2024	70	13 500	0
ETUDE EN COURS	ACHAT EN BLOC LE KENNEDY (AA)	2024	20	3 300	0
ETUDE EN COURS	GASQUET (ANRU)	2025	15	2 537	64
ETUDE EN COURS	CRS 59	2025	30	5 385	147
ETUDE EN COURS	SAINTE MUSSE (VEFA)	2025/2026	19	3 078	149
ETUDE EN COURS	CARNOULES	2026	16	2 744	20
ETUDE EN COURS	PONT DU LAS DIA 1000 (AA)	2026	12	2 256	0
ETUDE EN COURS	LA MAURELLE (ANRU)	2026	26	4 290	0
FAISA EN COURS	KAUFFMAN TOULON	2026	30	5 430	0
CANDIDATURE APPEL A PROJET	COGEDIM SIX-FOURS (VEFA) 28 LOGTS POTENTIELS				
TOTAL LIVRAISONS 2021/2026			466	82 968	15 946

2) COLLABORER AVEC LA MÉTROPOLE

En tant que bailleur institutionnel de la Métropole, THM est au service des différentes communes dans son champ d'intervention. La Direction participe donc à l'ensemble des travaux ayant trait au logement :

- Participation aux groupes de travail sur l'élaboration du Programme Local de l'Habitat qui permettra de déterminer les gisements fonciers ayant vocation à accueillir du logement social,
- Signature des Contrats de Mixité Sociale rédigés par les communes de la Métropole, dans lesquelles elles s'engagent (et nous nous engageons à les accompagner) à développer leur offre de logement social en contrepartie d'une moindre pénalité pour le non-respect de la loi SRU.

THM se veut être le partenaire privilégié des communes de la Métropole pour développer le logement social et complète son programme de production de logements neufs par des opérations d'Acquisition-Amélioration dans la limite de l'équilibre financier de ces dernières et notamment de la mise de fonds propres à injecter.

3) RENFORCER LES ACTIONS DE PROSPECTION

Afin de pallier l'impossibilité de réalisation des quelques opérations mentionnées supra, une Direction dédiée à la stratégie foncière a été créée en 2022. Elle a pour objectif de développer les relations avec les promoteurs immobiliers (achats en VEFA), les collectivités (achat de fonciers nus) et d'autres professionnels de l'immobilier (achats de terrains ou d'immeubles) et ainsi satisfaire aux objectifs fixés dans la CUS.

2 opérations sont déjà en bonne voie puisqu'une promesse a été signée pour l'achat de 20 logements en acquisition-amélioration sur la Commune de la Seyne sur Mer et les négociations sont bien avancées avec un opérateur privé pour l'acquisition de 70 logements situés sur les communes de La Seyne sur Mer et Sanary.

Par ailleurs, dans l'attente de la signature du PLH sur la Métropole TPM qui devrait permettre d'accéder à de nouvelles opportunités de développement, la prospection s'effectue également en dehors, tout en conservant une logique territoriale cohérente.

Dans cet esprit, sur Carnoules, après l'échec d'un projet qui consistait à vendre un terrain nu, propriété de THM, à un promoteur et à vendre 16 logements sociaux attendant à un confrère bailleur social, des discussions ont démarré avec la Mairie de la commune. Elles ont abouti au dépôt d'un premier permis de construire pour 16 logements supplémentaires, potentiellement suivi d'un autre projet plus ambitieux à horizon 3-5 ans.

Il convient de rappeler que ce développement d'effectue dans un contexte de flambée des prix des matières premières combinée à la forte hausse du taux du livret A, ce qui impose d'injecter beaucoup plus de fonds propres dans chaque nouvelle opération (50 K€ par logement en moyenne contre 33 K€ auparavant). Il sera donc vraisemblablement difficile de tenir l'engagement initial de production de 600 logements car il nous faut répondre également aux impératifs de réhabilitations y compris sur des groupes non prévus initialement mais qui, du fait des récentes évolutions réglementaires sur les « passoires thermiques », doivent être réalisées afin d'améliorer le confort et l'incidence économique de nos logements.

B- POLITIQUE D'ENTRETIEN DU PATRIMOINE

Deuxième axe de la stratégie patrimoniale de THM, l'entretien et l'amélioration du parc existant sont planifiés selon les orientations du PSP. Ils permettent d'assurer une qualité patrimoniale homogène et d'éviter tout décrochage des groupes, notamment ceux situés en quartier sensible.

1) ÉTAT D'AVANCEMENT DU PROGRAMME DE RÉHABILITATIONS / RENOUVELLEMENT DE COMPOSANTS

Le programme de réhabilitations inscrit à la CUS II s'élevait à 24 M€ sur la période 2021/2026 et concernait 2 354 logements.

Il a dû être modifié pour permettre le financement, sur la période :

- ✓ d'opérations non prévues dans la CUS (en vert dans le tableau ci-après) à hauteur de 6.6 M€
- ✓ d'opérations prévues dans le PSP post CUS 2 et finalement avancées en période CUS (en orange dans le tableau ci-après) à hauteur de 7.9 M€

N° groupe	Nom du groupe	Date d'ordre de service	Date de fin de travaux	Prix revient prévisionnel en K€	Montant réalisé entre le 1/01/2021 et 31/12/2023 en K€
1231	CRECHE DES COLOMBES	déc.-2020	déc.-2021	1 387	1 387
0215	BUREAUX THM SUITE FUSION	mai.-2021	Sept.-2022	2 965	1 236
0067	FOYER PORPHYRE	sept.-2021	janv.-2023	2 000	1 711
0029	FISSURES FLORANE Bt 3/4/5	mai-2023	déc.-2023	250	201
0050	PARC DE L'OLIVAIE	juin-23	mars-24	1 230	299
0024	JULES MICHELET	oct.-2022	déc.-2025	1 043	73
0020	PONCETTE	déc.-23	juil.-25	5178	147
1171	LE PLEIN SUD	mars-24	avr.-25	835	26
1121	LE MAX BAREL	avr.-24	nov.-24	540	25
1181	LES PRAIRIES	avr.-24	avr.-25	2 617	34
1111	LA MAURELLE	mai-24	juil.-25	4 369	65
1211	SAINT ANTOINE	sept.-24	mars-25	1 461	49
1221	LE VALLON	sept.-24	mars-25	671	19
1191	LA PRESENTATION	janv.-25	janv.-26	838	1
1201	LA ROUVE	janv.-26	déc.-26	3 463	18
0009	BELLEVUE collectif	janv.-2026	déc.-2026	1 600	0
0025	LA CLOSERIE	avr.-26	avr.-28	6 325	0
	TOTAL			36 772	5 291

A fin 2023, seulement 5.3 M€ ont été dépensés sur les opérations de réhabilitations prévues. En effet, dans le contexte actuel, THM rencontre des difficultés à passer des marchés de maîtrise d'œuvre et fait face à de nombreuses défaillances d'entreprises, ce qui complique le respect des délais initialement prévus.

A l'inverse, alors que nous aurions dû dépenser environ 4.3 M€ sur la 1ère moitié de la CUS en renouvellement de composants, les dépenses ont atteint 8.5 M€, répartis comme suit :

Sommes en K€

Chauffage	7 233
Surpresseur	212
Ascenseurs	1 018
Etanchéité/Isolation	42

Cette sur-consommation est due à la nécessaire remise à niveau des équipements sur le patrimoine seynois, certains groupes ayant, au moment de la fusion des systèmes de chauffage et d'eau chaude totalement défaillants.

Il est important de préciser que, grâce à ces gros investissements, notamment ceux réalisés sur le poste « chauffage », les performances énergétiques des constructions et le confort des locataires ont été bien améliorés.

2) DÉPENSES ENGAGÉES DANS LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE

Concernant ce poste de dépenses, le budget prévu par la CUS sur 6 ans était de 60 M€. A mi-parcours, 27.4 M€ ont été dépensés, dont :

- ✓ 6.7 M€ en Entretien Courant (engagement CUS sur 6 ans 17.5 M€)
- ✓ 10.3 M€ en Gros Entretien (engagement CUS sur 6 ans 22.5 M€)
- ✓ 0.9 M€ en Etudes et Diagnostics (engagement CUS sur 6 ans 5.9 M€)
- ✓ 9.5 M€ en Etats des Lieux (engagement CUS sur 6 ans 14.1 M€)

S'agissant des dépenses de remise en état des logements vacants, la lutte contre la vacance de logements, qui représente environ 4.6 M€ de pertes financières annuelles, justifie l'effort financier qui a été fait sur cette première moitié de la CUS.

La tendance restera identique sur 2024, et probablement sur l'exercice suivant afin de poursuivre la dynamique positive obtenue par une réorganisation interne opérée fin 2022 (baisse de 10% la vacance sur 1 an) et permettre la remise en état des logements murés dans certaines tours de Berthe suite aux expulsions de squatteurs.

3) IMPACT DES DPE SUR LA STRATÉGIE PATRIMONIALE

Du fait de la réforme du mode de calcul du DPE, entrée en vigueur en juillet 2021, il est globalement constaté par l'ensemble des bailleurs une dégradation des étiquettes énergétiques. Afin de limiter les conséquences négatives de cette réforme (interdiction de relouer les logements), des DPE ont été réalisés par sondage sur l'ensemble des groupes pressentis comme pouvant basculer en « passoires thermiques ».

Au vu des résultats de ces sondages, THM a décidé de modifier la priorisation de certaines réhabilitations dans son PSP. C'est le cas, par exemple, du groupe de Bellevue situé à Toulon dont les diagnostics récents font apparaître des étiquettes énergétiques en F ou G, et qui a donc été avancée en 2026. Dans d'autres ensembles, les dégradations d'étiquettes sont plus diffuses et généralement en lien avec la localisation des logements dans l'immeuble (pignon nord, dernier étage, ...). Ces logements seront traités, dans la limite des possibilités techniques, au moment de leur remise en état lors de leur libération.

C – POLITIQUE EN MATIÈRE DE VENTES

Concernant la politique de vente, comme indiqué dans la CUS II, celle-ci ne peut s'envisager que sous réserve de reconstitution de l'offre, ce qui s'avère compliqué dans le contexte actuel d'inflation et de raréfaction du foncier.

Aussi, les résidences initialement ciblées pour la vente, situées hors Métropole TPM, sont pour l'instant conservées.

Par ailleurs, THM, envisage de développer la vente de patrimoine plutôt par le biais de son OFS, dont il a obtenu l'agrément en août 2022. En effet, ce dispositif permet la commercialisation de logements à un tarif plus bas d'environ 30% grâce au démembrement entre foncier et bâti et favorise donc ainsi l'accès à la propriété à un public plus modeste, potentiellement issu de nos logements sociaux.

Plusieurs projets ont été successivement étudiés, malheureusement sans possibilité d'aboutir. La prospection se poursuit mais, compte tenu de la conjoncture actuelle, et notamment de l'envolée des taux d'intérêt pour les emprunteurs, la période n'est pas propice à la commercialisation. La prospection peut donc se faire sans précipitation, la clé de la réussite d'un projet de BRS résidant dans le choix de l'emplacement de la construction.

D – POLITIQUE EN MATIÈRE DE GESTION DES FOYERS

Conformément à ce qui était indiqué dans la CUS II, THM a poursuivi sa politique de vente de foyers sur les 3 dernières années. Les foyers « le Quartz », situé 22 rue Paul Lendrin à Toulon et « Hoche », situé 7 rue Hoche à Ollioules, ont été vendus, respectivement en mars 2022 et mars 2023.

Des négociations sont également en cours avec ENEAL, filiale d'Action Logement, pour céder par anticipation les baux emphytéotiques dont nous disposons pour les 3 foyers gérés par le CCAS de Toulon. THM est dans l'attente de l'avis de France Domaines pour prendre la décision de céder ou non ce patrimoine.

A ce jour, les foyers restant la propriété de THM sont au nombre de 11 :

Localisation	Gestionnaire	nb équiv. logements
La Chapelle, bat B rue Rouquerol, TOULON	RESPELIDO	29
Maison relais du Mourillon, bd Jean Noble, TOULON	AVAF	25
Foyer Mistral, Square Laurenti, TOULON	CCAS	32
Foyer le Porphyre, rue Pellicot, TOULON	CCAS	37
Foyer le Saphir, rue Marcel Sembat TOULON	CCAS	78
Foyer Espérance extension, chemin de la barre, TOULON	ESPERANCE VAR	12
Foyer Bastide Bonnetiere, rue Félix de Pressencé, TOULON	AVAF	13
Résidence sociale Mosaïca, Av. Louise Michel LA SEYNE / MER	API PROVENCE	43
Résidence sociale Syrah, Av. Stéphane Hessel, LA SEYNE / MER	API PROVENCE	50
Foyer Bartolini, Allée Emile Pratali, LA SEYNE / MER	CCAS	42
Foyer Croizat, rue Ferrandin, LA SEYNE / MER	CCAS	58

A noter que, suite à la libération par API-PROVENCE d'un foyer adjacent au Saphir, situé rue Marcel Sembat, les 10 logements de type 1 bis ont fait l'objet de travaux de remise en état, ont été directement attribués à des demandeurs, sans mise en place d'un gestionnaire comme c'était le cas jusqu'alors. Il n'apparaît donc plus dans la liste ci-dessus.

Comme vu dans le présent chapitre, les investissements sur la période CUS II sont très élevés et les quelques ventes réalisées ou à venir ne participeront que peu à leur financement. Il faudra à l'avenir essentiellement compter sur l'emprunt (avec des conséquences financières lourdes sur le compte de résultat depuis la hausse du taux du Livret A) et sur nos fonds propres ; et dans une moindre mesure sur les subventions proposées par les partenaires.

IV – LES ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE QUALITÉ DE SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

Outre la nécessité d'entretenir notre patrimoine et de le mettre à disposition de ménages dans le besoin, il est indispensable de mettre en place un certain nombre d'actions pour favoriser le « bien-vivre ensemble » et accompagner socialement au mieux nos locataires, surtout dans le contexte actuel où les difficultés financières sont exacerbées.

A – LA SATISFACTION LOCATAIRES AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS

1) UN SYSTEME INTÉGRÉ D'AMÉLIORATION CONTINUE

Pour la 4^{ème} année consécutive, THM a été certifié ISO 9001 en juin 2023 sur l'ensemble de ses activités. Cette certification démontre l'engagement de l'office en termes d'amélioration continue et de satisfaction des locataires.

En effet, le découpage de l'activité en 13 processus permet de piloter efficacement l'ensemble des améliorations envisagées. Les pilotes de processus sont invités à suivre régulièrement l'avancement de leurs actions via des comités techniques et doivent rendre compte de leur avancée en revue de direction annuelle.

Avec un score de 79.9% de satisfaction globale, THM obtient un score honorable sur l'enquête de satisfaction 2023. Les résultats sont particulièrement encourageants sur la prise en charge des réclamations par le Centre de relations Locataires et l'Astreinte, dont les taux de satisfaction dépassent largement 80%.

Pour autant, afin de s'assurer de la vertu du système, pendant cette première période de la CUS II, les outils de mesure de la satisfaction client se sont développés :

- ✓ Analyse approfondie de l'enquête triennale avec mise en place de groupes de travail dédiés à l'amélioration des scores les plus faibles (propreté des résidences / traitement technique des réclamations).
- ✓ Réalisation d'enquêtes thématiques pour préciser les besoins et les motifs d'insatisfaction des locataires sur les livraisons de patrimoine neuf, le traitement des réclamations et les travaux réalisés dans les logements. Pour chaque enquête, l'analyse des résultats conduit à un plan d'action d'amélioration.

2) UNE COMMUNICATION ACCRUE ET MIEUX CIBLÉE

La satisfaction des locataires passe également par une communication plus régulière et l'utilisation de nouveaux vecteurs pour atteindre le plus grand nombre.

C'est la raison pour laquelle THM s'est doté d'un service Communication dès la fusion avec TSH. Service qui a été chargé dans un premier temps de restructurer notre site internet et désormais de l'alimenter très régulièrement avec des informations utiles à nos locataires (dernière en date « le guide du locataire »).

Pour favoriser l'accès à ces communications institutionnelles, un SMS ou un mail est systématiquement envoyé à l'ensemble des locataires pour les informer des nouveautés publiées sur le site internet.

Ce mode de communication est également largement utilisé pour transmettre des informations plus ciblées et pratiques, en particulier pour alerter nos locataires lorsque leur logement/bâtiment/résidence est concerné par une actualité (panne d'ascenseur, coupure d'eau, intervention d'une entreprise, fermeture d'un point d'accueil, ...).

B – UNE PRÉSENCE ACCRUE SUR LE TERRAIN

A l'instar de nombreux bailleurs sociaux, THM ne remplit pas complètement ses obligations en matière de gardiennage. Or, la présence d'agents de terrain permet à la fois d'assurer une certaine tranquillité résidentielle et de créer un lien plus fort entre les locataires et leur bailleur : rapidité de remontée d'information, réactivité dans la prise en charge des réclamations, ...

C'est la raison pour laquelle, dès le début de l'année 2023, une réflexion a démarré, d'abord avec les cadres, puis avec les agents de terrain. Un diagnostic précis de la situation a pu être établi et plusieurs axes de travail ont été programmés. Ainsi, afin de pourvoir à la trentaine de postes d'agents de terrain manquants, des recrutements et redéploiements de personnel vont démarrer dès le 1er trimestre 2024.

C – UNE POLITIQUE VOLONTARISTE EN FAVEUR DES LOCATAIRES EN DIFFICULTÉ

1) DES MESURES FORTES POUR LUTTER CONTRE LA HAUSSE DU COUT DE L'ÉNERGIE

Dès 2022, le contexte inflationniste ainsi que la crise énergétique ont lourdement pesé sur les finances de nos locataires, déjà contraints dans leur budget.

La mise en place par l'Etat du bouclier tarifaire pour faire face à l'augmentation des prix de l'énergie a permis d'amortir la hausse pour l'ensemble de nos locataires, à l'exception de ceux bénéficiant du réseau de chauffage urbain (Berthe et la Beaucaire). Conscient des difficultés que la régularisation des charges a occasionnées à ces derniers, le Président de THM a décidé de leur accorder une aide financière exceptionnelle à hauteur de 250 000 € représentant une prise en charge de 20% de l'augmentation subie par les résidents concernés.

Dans le même temps, suite à la demande de THM, la Métropole TPM a accepté de créer un dispositif spécifique « FSL Chaleur » pour les locataires n'ayant pu bénéficier du bouclier tarifaire en 2022. Le montage des dossiers par les travailleurs sociaux de THM a permis le versement de subventions pour un montant total de 87 K€ à près de 200 locataires.

Ensuite, à force de relances auprès de Zephyre et du Sittomat, aidés par l'intervention de partenaires, dont l'Etat au premier chef, le bouclier tarifaire a finalement été octroyé pour le 2nd semestre 2022 et le 1er semestre 2023. C'est ainsi plus d'un million d'euros qui sera restitué aux locataires concernés au 1^{er} semestre 2024.

En complément de ces mesures, THM entrera dans le dispositif Civigaz en 2024. Initié par GRDF et la fondation Face, il vise à lutter contre la précarité énergétique et à renforcer la sécurité gaz dans les logements.

Des visites seront réalisées par des volontaires en service civique et des médiateurs professionnels afin de conseiller les familles sur la sécurité des installations intérieures gaz, de leur apporter des solutions pour maîtriser leur consommation énergétique, mais aussi de détecter de potentielles situations de précarité. Ce sont, au total, 500 familles aux revenus modestes qui bénéficieront de cet accompagnement.

2) UN CONTRAT ROBINETTERIE POUR LUTTER CONTRE LES CONSOMMATIONS EXCESSIVES D'EAU

De nombreux locataires ont des difficultés pour entretenir eux-mêmes la robinetterie et les équipements associés de leur logement. Or, les fuites d'eau sont responsables de surconsommations excessivement coûteuses, voire de dégâts des eaux qui abîment les bâtiments et logements.

C'est pourquoi nous avons proposé et fait valider par notre Conseil de Concertation Locative la mise en place d'un accord collectif dit « contrat robinetterie ». Le cahier des charges est actuellement en cours d'écriture et le marché devrait prendre effet en 2025. Des visites seront alors réalisées dans les logements à la demande des locataires. Elles permettront de vérifier, et de réparer le cas échéant, les installations robinetterie eau chaude et froide des appareils sanitaires, et ainsi éviter des facturations onéreuses aux locataires en difficulté.

3) LUTTER CONTRE LES AIDES NON RÉCLAMÉES

Dans le souci d'améliorer le pouvoir d'achat de nos locataires, nous leur proposerons dès le 1er semestre 2024, l'accès à la plateforme web « KLARO ». Ce service, intégralement financé par THM, leur permettra de calculer l'ensemble de leurs droits parmi plus de 1500 aides locales et nationales. Les démarches associées à chaque aide seront facilitées puisque clairement expliquées sur la plateforme. Klaro sera intégrée à notre espace locataire afin de toucher un maximum de familles. L'efficacité de la mesure pourra être facilement vérifiée puisqu'un outil est mis à disposition des bailleurs pour suivre le nombre et le montant des aides sollicitées.

Ce dispositif permettra à THM de renforcer son accompagnement des publics les plus fragiles et de participer à maintenir leur solvabilité.

D – LES ACTIONS MENÉES EN FAVEUR DE LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENIELLE & DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL URBAIN

1) LA LUTTE CONTRE LES INCIVILITÉS

S'agissant de la tranquillité résidentielle, THM est doté d'un service dédié à la médiation. Il intervient plus particulièrement dans la lutte contre les incivilités et les troubles de voisinage.

Ainsi, en 2023, ce sont près de 900 courriers qui ont été envoyés, 52 réunions Médiation organisées, et un peu plus d'une centaine de visites à domicile effectuées.

Afin d'améliorer l'efficacité de ces actions, les conciliations, avec l'appui de conciliateurs de justice, devraient reprendre courant 2024, selon des modalités à définir. Cet outil supplémentaire viendra étayer les dossiers les plus complexes dans l'hypothèse où ils aboutiraient au contentieux.

En outre, la signature en décembre 2023 d'une convention partenariale avec la Préfecture, la Police et la Justice ouvre de nouvelles voies pour améliorer la situation dans nos quartiers les plus en difficulté. En effet, y est notamment évoqué le dispositif d'assermentation pour certains de nos agents, qui pourrait permettre d'établir des procès-verbaux en cas de manquement aux obligations contractuelles des locataires (dépôts de déchets, dégradations, épaves, ...).

Dans cette convention, les bailleurs sociaux s'engagent également, avec l'appui de l'AR HLM, à réfléchir à la mise en place d'un dispositif partenarial de médiation sociale de nuit. Ce dispositif est déjà en place dans d'autres métropoles et depuis très récemment sur celle de Nice où la Direction Générale doit se rendre courant mars afin d'avoir de premiers retours d'expérience.

2) LA LUTTE CONTRE LES SQUATS

Fléau particulièrement présent sur le patrimoine seynois, THM a découvert cette problématique en 2021 lors de la fusion avec TSH. Compte tenu de l'ampleur des difficultés, la décision a été prise très rapidement de travailler de concert avec les partenaires locaux (Mairie, Préfecture, Police) pour trouver une méthodologie adaptée.

C'est ainsi que l'opération Abricotier 3 a été mise en œuvre en octobre 2022 et a permis l'évacuation concomitante d'une vingtaine de squats. D'autres opérations du même type se sont déroulées courant 2023, sous forme d'approches globales mêlant opérations policières et travaux d'amélioration du cadre de vie.

Les efforts communs et permanents ont porté leurs fruits puisque le nombre de squats recensés est passé de 123 à 70 entre janvier et décembre 2023 et la tendance devrait encore s'accroître. En effet, une nouvelle procédure d'expulsion, administrative et non judiciaire, et dont les modalités opérationnelles de fonctionnement ont été récemment précisées par la Préfecture du Var, a d'ores et déjà été mise en œuvre par THM pour une vingtaine de dossiers.

Les effets de l'application de cette nouvelle procédure seront mesurés tout au long de l'année 2024.

3) LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL URBAIN COMME OUTIL DE RECONQUÊTE DES TERRITOIRES

Le développement des actions de DSU et l'accompagnement des associations en général sont les deux axes privilégiés pour améliorer la qualité de vie résidentielle notamment en QPV.

S'agissant du DSU, outre les opérations d'envergure telles que le Bock'r Concept ou le Dojo de Berthe, THM participe chaque année au financement de nombreuses actions, sur l'ensemble des QPV où nous avons du patrimoine, pour un budget d'environ 100 000 €.

S'agissant plus généralement de l'accompagnement des associations, THM met à disposition des locaux associatifs à des tarifs peu onéreux et collabore avec de nombreuses associations afin de leur permettre d'exercer au mieux leurs actions de solidarité et d'aide aux familles défavorisées. A titre d'exemple, une étude est en cours avec l'association Nouvel Horizon pour l'installation d'une crèche au sein du groupe de la Présentation. De façon globale, une réflexion est menée pour favoriser l'occupation par des associations des pieds de tours, notamment sur Berthe. Cela permettrait d'apporter du lien social et du mouvement et permettrait peut-être le déplacement de certains points de deal.

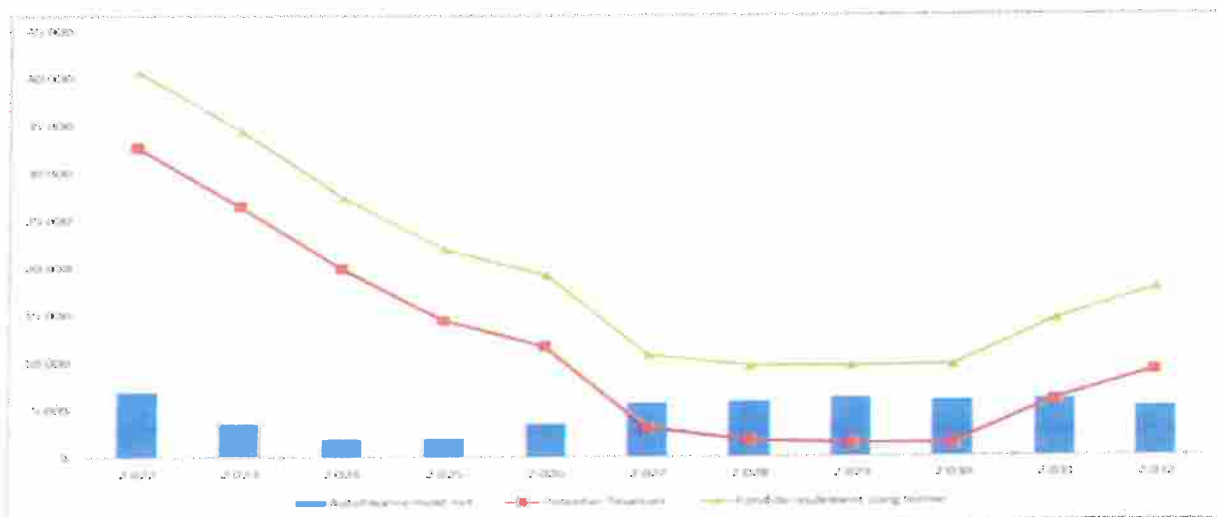
Par nos différentes actions en faveur d'une amélioration de la qualité de service, nous entendons apporter aux locataires plus qu'un logement. Nous offrons notre accompagnement et notre soutien à

des quartiers en difficulté, avec l'objectif de permettre aux habitants, non seulement d'y vivre, mais d'y vivre bien.

V – FAISABILITÉ FINANCIÈRE

Comme vu dans les précédentes parties de ce bilan, les engagements, notamment patrimoniaux, sont nombreux et coûteux au vu du contexte actuel. Afin de vérifier la faisabilité financière du programme de développement et d'entretien du patrimoine, un prévisionnel « Visial » a été établi fin 2023 pour la période 2023 à 2032. Compte tenu des hypothèses prises, THM pourra, sur les 10 ans à venir assurer la maintenance du parc toulonnais, le rattrapage de maintenance du parc seynois et les réhabilitations notamment des logements énergivores suite à la loi « Climat et Résilience ».

En effet, du fait d'un autofinancement en baisse et malgré des produits de cession non négligeables, les besoins de fonds propres restent supérieurs aux ressources dégagées par l'activité. Comme le montre le schéma ci-dessous, pour financer l'important effort d'investissement, THM va largement puiser dans ses fonds propres. Ainsi le potentiel financier passe de 32 M€ en 2023 à 9.99 M€ en 2028, soit une diminution de + de 72%.



VI – CONCLUSION

Si les engagements en matière de gestion sociale et de qualité de service ont pu globalement être tenus, les engagements patrimoniaux ont été fortement remis en cause par le contexte décrit en introduction.

Afin d'assurer la pérennité de THM, certains objectifs ont dû être révisés. C'est le cas de la construction neuve, dont le nombre a été revu à la baisse afin de privilégier les réhabilitations thermiques.

Il est bien entendu que ces prévisions pourront s'améliorer si nous parvenons à redresser notre résultat d'exploitation et à dégager plus de fonds propres.

VII- ANNEXE

Le tableau des indicateurs

		Engagement N+2		Réalisé N+2
PP-1	Nbre de logts locatifs, pour chaque mode de financement, donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégataires, dont part hors QPV et part hors RU, à 3 ans	PLAI	51	41
		dont PLAI adapté	0	0
		PLUS	84	77
		PLS	7	0
		% hors QPV	100%	99,96
		% hors RU	89%	
PP-2	Nbre de logts disposant après rénovation d'une étiquette A à E, parmi le parc de logements de classe énergétique F, G	0	10	
PP-3	Nbre de logts réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt CDC, parmi le parc de logements	115	0	
PP-4	Pourcentage de logts mis en commercialisation parmi le parc total de logement (cumulé N à N+2)	0,74%		
PP-4 (données chiffrées)	Prévision nbre de logts vendus ainsi que nbre de ventes réalisées, dont le nbre de ventes réalisées au bénéfice des locataires parc social, le nbre de ventes réalisées au bénéfice des personnes morales de droit privé et le nbre de ventes réalisées au profit d'une société de vente d'habitation à loyer modéré (N à N+2)	Nbre de logt	97	0
		% de ventes à des loc. parc social	0%	0%
		% de ventes à des pers. morales de droit privé	0%	0%
		% de ventes à une société de vente d'HLM	0,70%	0%
PP-5	Pourcentage de mutations de locataires déjà logés dans le parc de l'organisme ou d'un autre organisme de logt social, réalisées vers le parc de l'organisme, parmi le nbre total des attributions	20%	16%	
PS-1	Pourcentage d'attributions de logts, suivies de baux signés, réalisées en application des 23ème à 26ème alinéa de l'art. L.441-1, parmi le nbre total des attributions hors QPV	25,00%	22,40%	
PS-2	Pourcentage d'attributions de logts aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires, y compris pour les ménages reconnus prioritaires par la commission de médiation (art. L.441-2-3), uniquement pour les attributions de logts non réservés ou pour lesquels l'attribution à 1 candidat présenté par réservataire a échoué	Au total	25,00%	24,20%
		Hors QPV	10%	22,40%
PS-3	Pourcentage d'attributions de logts aux ménages reconnus, par la commission de médiation (art. L.441-2-3) comme prioritaires et devant se voir attribuer un logt en urgence, dont part hors QPV	Au total	25%	7,90%
		Hors QPV		7,40%
SR-1	Pourcentage de logts accessibles aux personnes à mobilité réduite parmi le parc total de logt	45,60%	28,7	
G1	Coût de gestion par logt, hors dépenses de maintenance et cotisation mentionnées aux art. L.452-4, L.452-4-1, L.342-21	1 421 €	1320*	

* Coût de gestion : DIS 2022 + 4,8% inflation