



Toulon Habitat Méditerranée

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



Rapport d'Activité 2023

Édito

Pour cette première édition sous ma Direction, j'ai souhaité bâtir notre rapport d'activité autour du projet d'entreprise que je mets en place depuis ma prise de fonction en mai 2023. Une feuille de route qui est directement inscrite dans la droite ligne des engagements pris dans notre Convention d'Utilité Sociale 2021-2026, et qui s'articule autour des axes stratégiques suivants :

- Garantir la pérennité de l'organisme,
- Diminuer les pertes locatives,
- Améliorer la qualité de vie résidentielle,
- Augmenter la satisfaction locataires et demandeurs,
- Développer le parc locatif,
- Moderniser l'organisation.

Ces objectifs stratégiques ont guidé nos actions tout au long de l'année 2023, dans un contexte particulièrement tendu tant au international (inflation, approvisionnement, etc.) que local (raréfaction et cherté du foncier, très forte demande de logement).

Plus que jamais en 2023, savoir réagir et s'adapter en trouvant des solutions innovantes, voilà le leitmotiv qui a rythmé notre année.

Christel *MONDOLONI*, Directrice Générale

Sommaire

- 1 Chiffres clés**
- 2 Organisation**
- 3 Garantir la pérennité de l'organisme**
- 4 Diminuer les pertes locatives**
- 5 Améliorer la qualité de vie résidentielle**
- 6 Augmenter la satisfaction locataires et demandeurs**
- 7 Développer le parc locatif**
- 8 Moderniser l'organisation**



● Chiffres clés

Nombre
de logements

13 323

Nombre
de commerces

183

Nombre
de garages & parking

2 275

Nombre
de locaux associatifs

69



Nombre
de foyers en
équivalents
logements

419

% Augmentation
de loyers

3,5 %

Montant annuel
loyers et charges quittancés

68 M€

% Logements
en QPV

53 %



● Organisation

● GOUVERNANCE

En 2023 :

4 séances du Bureau du CA ont entériné 3 décisions,
4 séances de CA ordinaires et 2 séances de CA extraordinaires
ont permis l'adoption de 86 délibérations.

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

4 instances émanent de notre gouvernance

Réunions 2023

Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL), 12

*Commission d'Examen des Demandes de Logements (CED) 20

Conseil de Concertation Locative (CCL) 3

Commission d'Appels d'Offres (CAO) 11



* Lors du Conseil d'Administration du 25/10/2023, la CED a été supprimée afin d'être en conformité avec les conventions de gestion en flux mises en place au 01/01/2024.

● RESSOURCES HUMAINES

Effectif

En 2023
307 salariés

Dont

137
Femmes



170
Hommes

Soit 302,9 en ETP

Dans le détail :

9 CDD Droit privé (ETP : 9)
164 CDI Droit privé (ETP : 161,8)
1 Stagiaire (ETP : 1)
133 Titulaires (ETP : 131,1)

dont 8 disponibilités, 2 congés sans solde et 1 détaché.

Formation

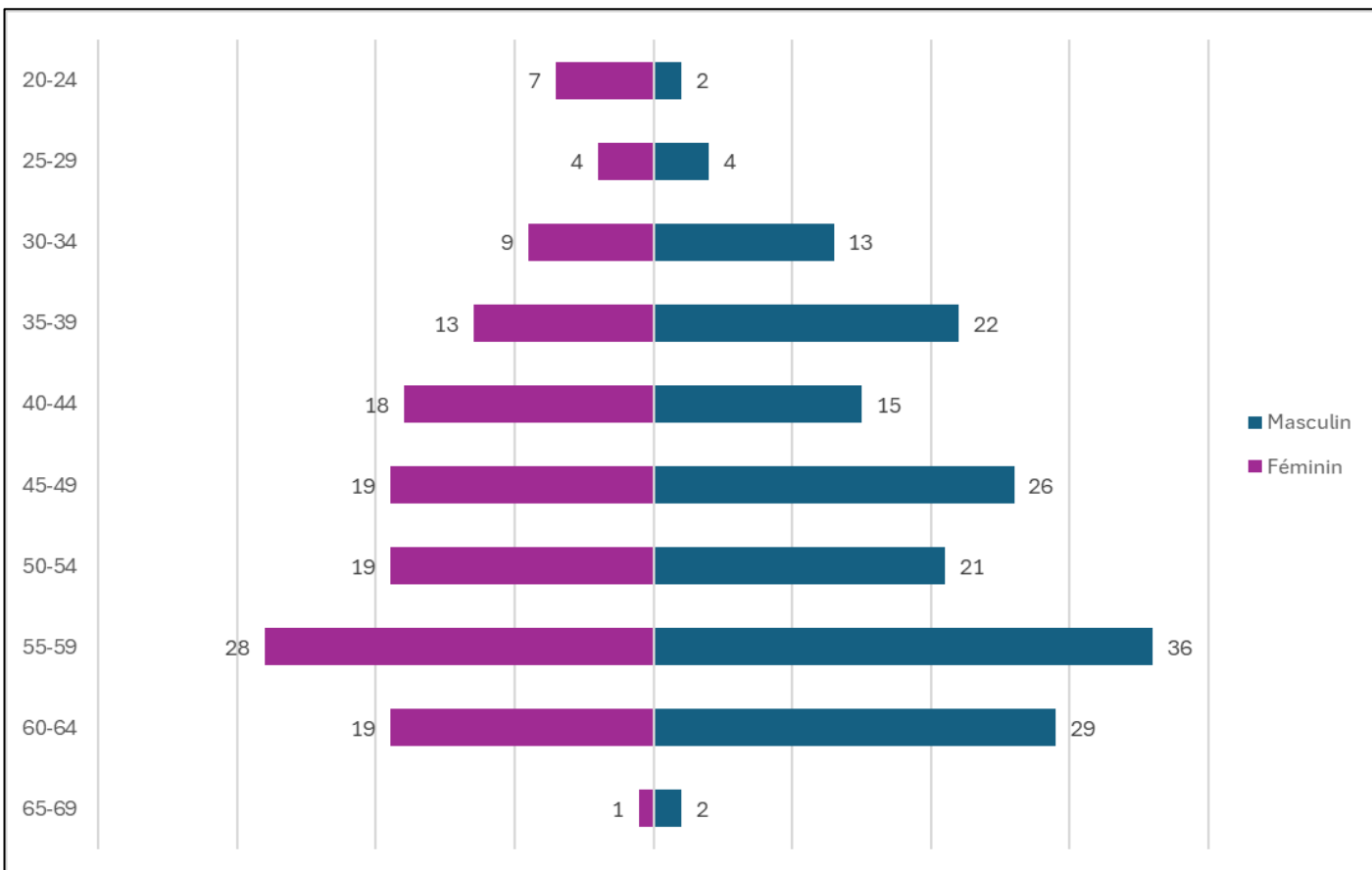
229 agents
soit 74% du personnel,
ont suivi une formation
en 2023
pour un total de
616 jours



Dialogue social

- Mise en place de l'accord télétravail
- Lancement du chantier sur l'accord d'intéressement
- Mise à jour de l'accord collectif prime : ajout de la prime de risque pour le personnel privé en QPV/QVA
- Prime CIA
- Prime partage de la valeur
- Augmentation de la prise en charge transport pour les privés à 75%
- Valeur faciale des titres restaurant augmentée à 8,50€ (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 12/10/2023 par SOCOTEC.

L'équipe Qualité de THM réalise des bilans réguliers sur les objectifs opérationnels de chacun des processus de la structure, afin de mesurer la performance et la qualité de ses actions. L'année 2023 comptabilise ainsi :



1	13	26	8	2
<ul style="list-style-type: none"> • Revue de Direction 	<ul style="list-style-type: none"> • Revues de Processus 	<ul style="list-style-type: none"> • Comités Techniques de Suivi des Plans d'Actions 	<ul style="list-style-type: none"> • Audits Internes Procédures 	<ul style="list-style-type: none"> • Audits d'Activité

● MAINTENIR L'ÉQUILIBRE FINANCIER

Gestion Financière

Toulon Habitat Méditerranée, présente sa situation financière 2023 au travers de notions importantes que sont le résultat, la capacité d'autofinancement, le potentiel financier et la trésorerie.

Le Commissaire aux Comptes, le cabinet GRANT THORNTON, a certifié sans réserve les comptes 2023.

Chiffres clés 2023



Chiffre d'affaires

68 421 K€



Masse salariale

13 185 K€



Maintenance Patrimoine

10 102 K€



Résultat comptable

53 K€



Autofinancement Net Hlm

5 716 K€



Investissements

10 886 K€



Potentiel financier à terminaison

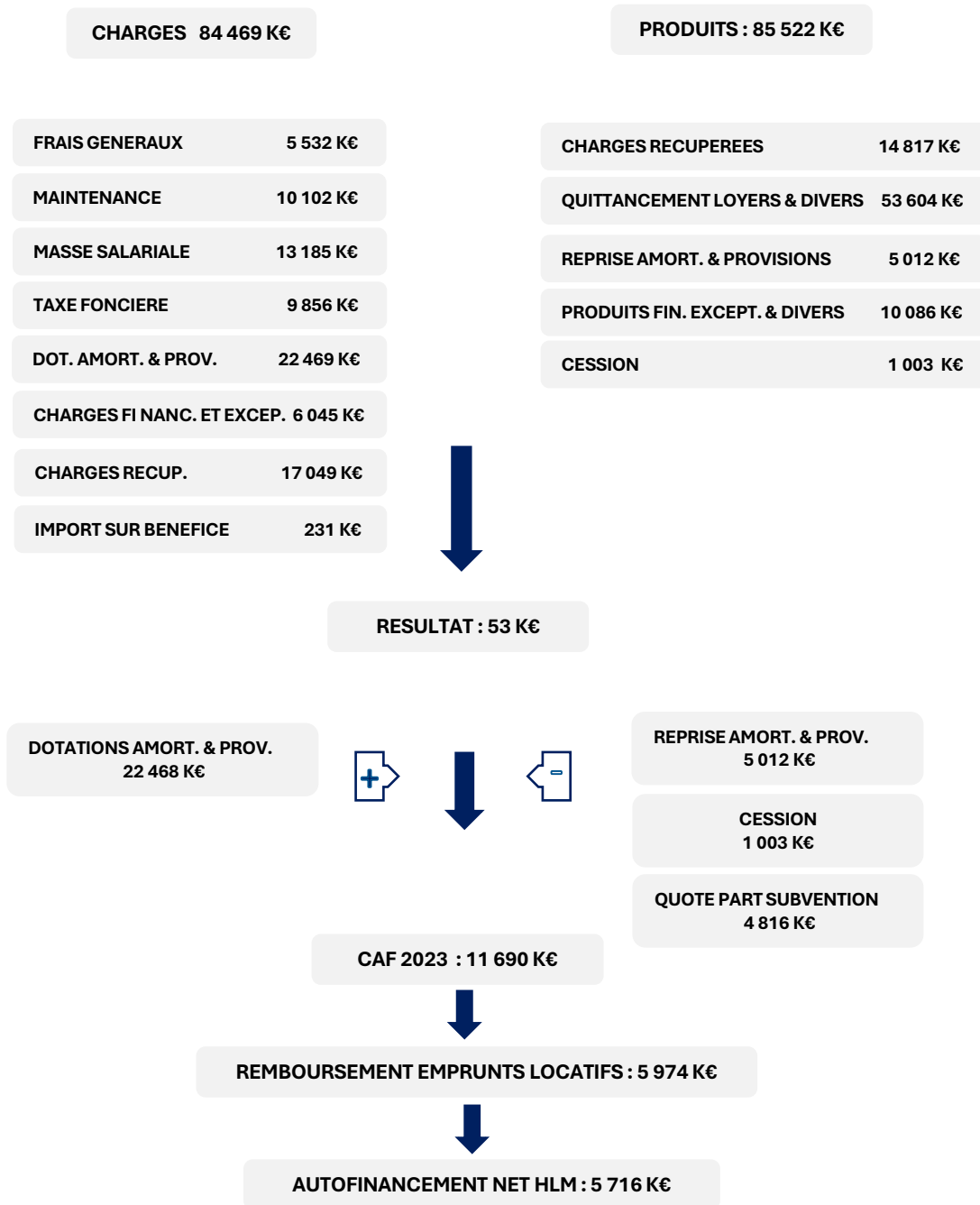
33 014 K€



Structure d'exploitation

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

Décomposition synthétique de l'autofinancement net HLM



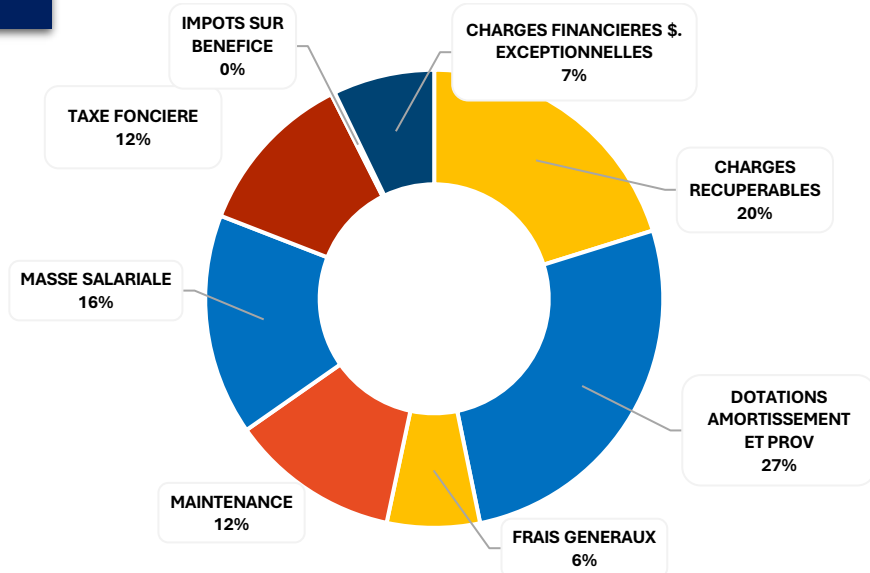
• Faible résultat comptable de 53 K€ dû en partie à l'évolution du taux d'intérêt des emprunts, à l'impact de la vacance et de l'inflation.

• Malgré un résultat comptable de 53K€, l'autofinancement net HLM de 5 716 K€ se maintient à 10% de la somme des produits d'activité, hors récupération des charges locatives et produits financiers. Il permet de reconstituer nos fonds propres pour nos investissements.

- Pour information, en 2022, pour un résultat comptable de 4 554 K€, l'autofinancement net HLM était de 13% (6 895K€).

Répartition en pourcentage des charges & produits

Charges 2023



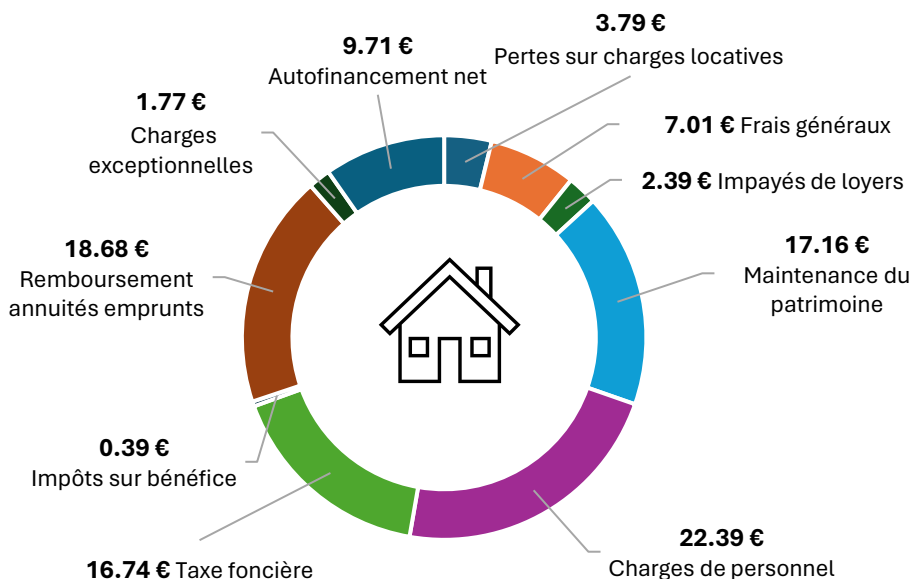
Deux postes de charges ont particulièrement augmenté :

↳ Les charges financières dont le montant est passé de 2 611 K€ en 2022 à 5 004 K€ en 2023, soit une variation de 2 393 K€ (92%).

↳ Les dépenses de gros entretien dont le montant est passé de 5 796 K€ en 2022 à 6 929 K€ en 2023 soit une variation de 1 133 K€ (20%) affectée à la remise en état des logements vacants.

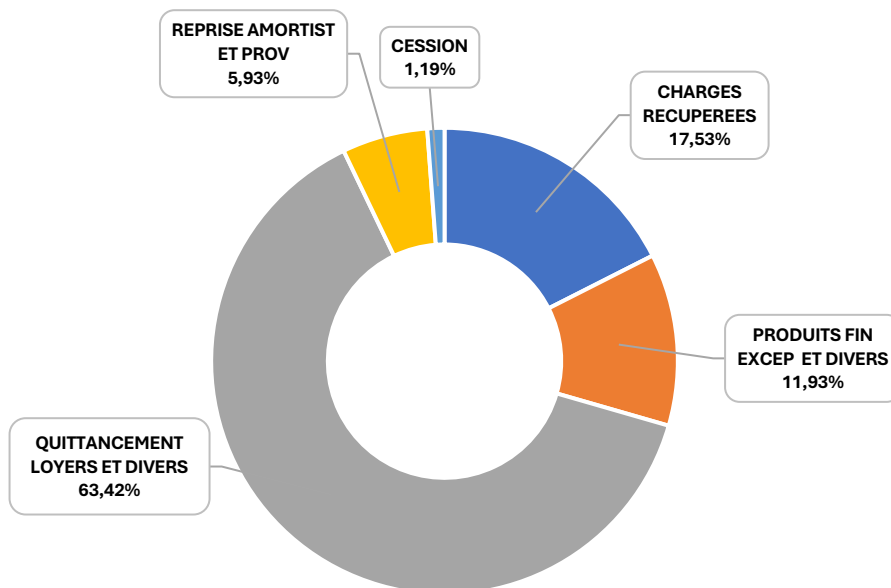
Focus sur les loyers

En 2023 à THM, 100 euros de loyer contribuent à :



A NOTER

Près de 60% des locataires de THM perçoivent l'APL



Le poste principal des produits est celui des loyers et charges locatives qui représente 80.95% des produits de THM après déduction de la RLS de 4 670 K€.

Malgré l'augmentation des loyers par rapport à 2022, la vacance pénalise le résultat par la non-récupération des charges locatives. Par ailleurs, les produits financiers ont évolué de 770 K€.

... Le quittance des loyers 2023 dans le détail

Quittance loyers (hors RLS et SLS)	58 088 165 €
<ul style="list-style-type: none"> ■ Déduction de la RLS : 4 669 751 € + Ajout du SLS : 185 156 € 	<ul style="list-style-type: none"> 53 418 414 € 53 603 570 €
Quittance loyers effectif au 31/12/2023	53 603 570 €
<ul style="list-style-type: none"> + Ajout charges locatives : 14 817 268 € 	
Quittance global loyers + charges	68 420 838 €
<ul style="list-style-type: none"> ■ Versement APL : 18 368 810 € ■ Versement AL : 260 584 € 	
Reste à encaisser auprès des locataires	49 791 444 €

Tableau de financement simplifié

CAF 2023 : 11 690 K€

EMPLOIS 17 414 K€

RESSOURCES 15 850 K€

INVESTISSEMENTS 10 886 K€

CAF 11 690 K€

EMPRUNTS 2 211 K€

REMBOURS. CAPITAL DETTE 6 528 K€

SUBVENTIONS 946 K€

CESSIONS 1 003 K€

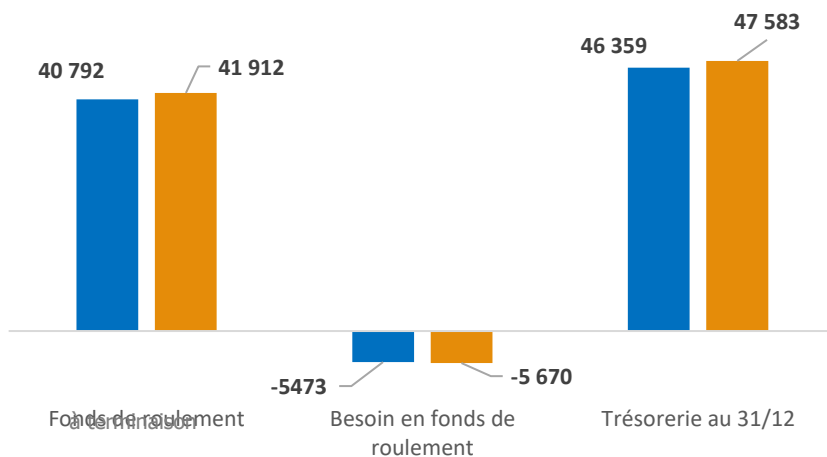
PRÉLÈVEMENT AU FONDS DE ROULEMENT : 1 564 K€

Comparatif Structure financière 2022- 2023



Structure Financière

■ 2022 en K€ ■ 2023 en k€



● Diminuer les pertes locatives

● LA VACANCE

Au 31/12/2023 :

Logements vacants

780

Garages & parkings vacants

388

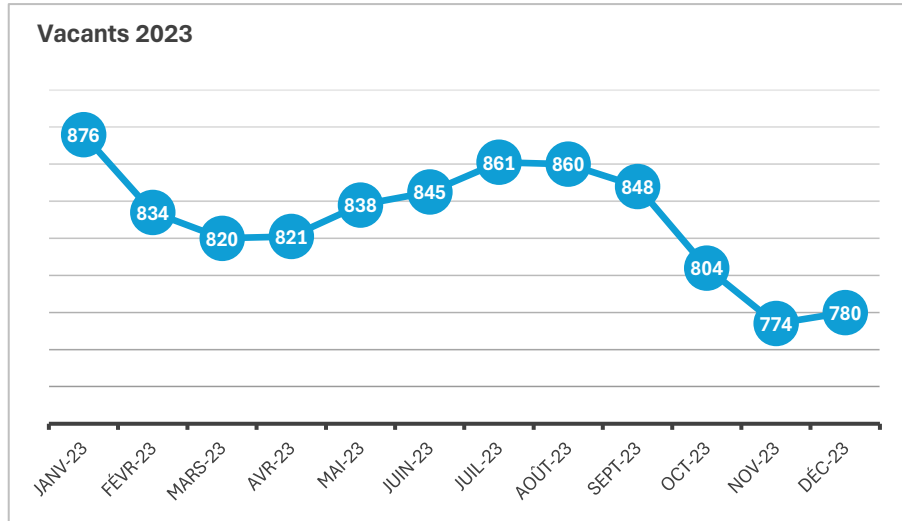
Taux de vacance

5,85 %

Perte financière sur l'année

Vacance de logements (loyers + charges)

4,8 M€



Suite à la restructuration de l'activité de remise en état des logements fin 2022, les résultats obtenus en 2023 sont encourageants. En effet, **la vacance a diminué de + de 100 logements en l'espace d'une année.**

● LES IMPAYÉS

Le taux d'impayé de décembre 2023 est identique à celui de janvier 2023.

Face à une régularisation des charges largement débitrice sur les postes touchés par l'augmentation du coût de l'énergie, des solutions ont été trouvées avec l'aide des institutions et des entreprises partenaires :

- D'une part par la création d'un dispositif spécifique « **FSL Chaleur** » par la Métropole Toulon Provence Méditerranée pour les locataires chauffés par le réseau de chaleur urbain n'ayant pu bénéficier du bouclier tarifaire en 2022,
- D'autre part, **l'obtention** en toute fin d'année du **bouclier tarifaire** à force de relances auprès de l'usine de valorisation énergétique de la métropole toulonnaise aidés de l'intervention de partenaires dont l'Etat. Le bouclier tarifaire a été octroyé pour le 2nd semestre 2022 et le 1^{er} semestre 2023.

Montant impayés

7,9 M€

Taux d'impayés

11,90 %

Au 31/12/2023

Locataires présents

**2 738 débiteurs
3 822 K€ (total impayés)**

Locataires partis

**762 débiteurs
4 072 K€ (total impayés)**



● Améliorer la qualité de vie résidentielle

● ENTRETENIR LE PATRIMOINE

Réhabilitations à l'étude

22,5 M€

L'Oliveira 48 logements
Jules Michelet 43 logements
La Présentation 189 logements
Le Plein Sud 57 logements
La Poncette 198 logements
Le Saint-Antoine 48 logements
Le Vallon 28 logements
La Rouve 175 logements
Le Max-Barel 108 logements
La Maurelle 262 logements
Les Prairies 164 logements
La Florane (Fissures)



Le Max-Barel



La Présentation



Jules Michelet



La Poncette

Maintenance Technique

En 2023, plus de **3 M€** de travaux consacrés au confort et à la sécurité de nos locataires

DPE

1 778 logements ont bénéficié d'un nouveau **DPE** en 2023
 Coût total : **93 K€**



Type de travaux Coût 2023

Type de travaux	Coût 2023
Chauffage Collectif	1950 K€
Ascenseur	571 K€
ECS/VMC	273 K€
Sécurité Incendie	107 K€
Etanchéité	76 K€
P. Automatique	32 K€
Climatiseur	20 K€
Aires de jeux	15 K€

GUP & Plan Pluriannuel d'Entretien

PPE 2023 : 441 K€

Zoom sur la résidence la Visitation (63 logements) qui a bénéficié de travaux inscrits au Plan Pluriannuel d'Entretien 2023 pour un montant total de près de **94 K€**.

Des travaux de peinture notamment des sous-bassements, menuiserie et éclairage (Led) ont été réalisés :



• ASSURER LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENIELLE

La lutte contre les squats

De 123 à 70 squats entre janvier et décembre 2023

Grâce à la mise en œuvre de procédures internes simplifiées, et au murage systématique des logements des bâtiments les plus sensibles.



De bon augure : la signature le 18/12/2023 d'une convention partenariale (Bailleurs Sociaux, Préfecture du Var, Police, Justice) pour lutter contre les incivilités et la délinquance – Démarrage en 2024.

Lutter contre les incivilités

- En 2023, ce sont près de **900 courriers** qui ont été envoyés, **52 réunions de médiation** organisées et plus d'une **centaine de visites à domicile** effectuées.
- **475 K€** dépensés en **2023** pour les réparations suite aux actes d'incivisme contre **249 K€ en 2022**
- **345 K€** dépensés en **2023** pour l'enlèvement d'encombrants contre **270 K€ en 2022**



A l'étude
L'assermentation de certains de nos agents pour permettre d'établir des procès-verbaux en cas de manquement aux obligations contractuelles des locataires (dépôts déchets, dégradations, épaves...).

Renforcer les travaux de nettoyage

Une vaste campagne de décapage des halls les plus dégradés a été organisée en 2023 avec plus **de 100 halls décapés** par nos équipes.



Mais aussi des **actions « coup de poing » régulières** comme par exemple le nettoyage des abords des résidences avec « **La semaine de la propreté à la Beaucaire** » en juin 2023 où équipes THM, entreprises, locataires et associations ont œuvré ensemble pour rendre le quartier plus propre.

Et avec la visite des écoles primaires de la résidence pour sensibilisation au tri !



Favoriser le lien social avec le DSU

Un budget annuel d'environ **100 K€** pour participer au financement de nombreuses actions sur des QPV où nous avons du patrimoine.

34 actions financées dans le cadre du DSU en 2023.



L'association Femmes dans la Cité à la Seyne/Mer, en partenariat avec notre Office, a organisé ce jeudi 11 mai matin :

Le Cleanup Challenge
« Opération mon quartier Berthe propre »

Voici le retour en images de cette matinée réussie avec des locataires très impliqués dans la propreté dans leur quartier.




Tous au dojo Romane Dicko !

VENEZ PRATIQUER LE JUDO, LE JU-JITSU (SELF DÉFENSE) ET LE TAÏSO

PORTES OUVERTES DU 9 AU 14 OCTOBRE 2023

Inauguration vendredi 13 octobre à 17h
En présence de la championne **Romane DICKO**

BOY-R CONCEPT REJOINS-NOUS !



Du lundi au vendredi de 9h à 17h

Club multisport	Mercredi : 9h30 - 11h30
Club VTT	Samedi : 9h30 - 11h30
Club trail Grizzly	ADULTE - Mardi, jeudi, dimanche

Stage Vacances
Anniversaire
Séminaire / Journée cohésion
Pratique de VTT pour les particuliers



ON A BESOIN DE VOUS !

25 OCTOBRE : RÉUNION D'INFORMATION
31 OCTOBRE : PRÉPARATION TERRAIN
2-3 NOVEMBRE : PLANTATIONS

LEZARDIERE

VENEZ NOUS AIDER À EMBELLIR LE CHEMIN DES ÉCOLIERS



"SAVEZ-VOUS PLANTER DES FLEURS À LA MODE DU ROCHER ?"

CONTACTS : AGATHE 0768042489 / BALDOUIN 0627616210



ATELIERS MONTESSORI

à la Seyne-sur-Mer


Retrouvez-nous autour du camion Montessori pour des ateliers parents/enfants (2 à 10 ans)



Les Mercredis 22, 29 Novembre- 6 et 13 Décembre de 14h00 à 17h00
+ Samedi 25 Novembre (9h30-12h30)

Le camion sera garé sur la place Louis Perrin

ATELIERS GRATUITS SANS INSCRIPTION
(Action subventionnée par Toulon Habitat Méditerranée)





© Chloé Piccinin

Plus de nature dans mon quartier

Bilan chantier de plantation Toulon

Quartier La Beaucaire
Octobre 2023



● Augmenter la satisfaction locataires et demandeurs

Satisfaction globale locataire
(résultat enquête satisfaction 2023)

79,9 %

● MODERNISER ET AMÉLIORER LA RELATION LOCATAIRE

- ▶ Déploiement fin 2023 d'une **application de contrôle ménage** sur tablette pour faciliter la planification, l'exécution et le suivi des contrôles.
- ▶ Réalisation et diffusion sur site web d'un « **Guide Locataire** » pour tout savoir de l'entrée à la sortie de son logement ! Ce guide dématérialisé reprend l'ensemble des documents habituellement distribués lors de la signature du bail (liste réparations locatives, règlement intérieur des immeubles, etc.).
- ▶ **Refonte de notre site web** suivant une arborescence plus dynamique et avec une alimentation régulière en informations utiles à nos locataires

+ de 16 000 visites en 2023

- ▶ **1 049 locataires inscrits** sur « l'espace locataire » depuis son ouverture en décembre 2022 (démarches en ligne).
- ▶ **Communiquer par sms d'information** auprès de nos locataires : plus rapide, plus efficient.

▶ En direct du Centre Relation Locataires

85,5 % d'appels traités en 2023

Nombre d'appels reçus

90 346

Nombre d'appels traités

72 890



● ADAPTER NOTRE OFFRE AUX PUBLICS SPÉCIFIQUES

En 2023, 21 logements ont été aménagés :

- ▶ **1** 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).

+

- ▶ **20** aménagements de logements dans le cadre du dispositif d'exonération TFPB



• ATTRIBUTIONS



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

22,4 %

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

74 %

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

24 % en QPV

22 % en HQPV

Pourcentage d'attributions aux ménages reconnus DALO

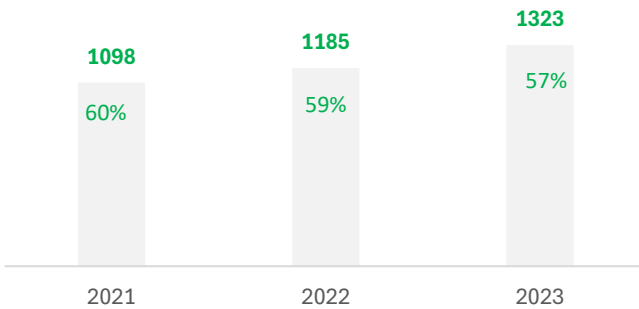
8 %

- **2318 attributions** en 2023
- Plus de **750 baux signés**
- Plus de **1300 refus** par les demandeurs suite à attribution

ÉVOLUTION DES ATTRIBUTIONS



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE REFUS



- On constate une tendance à la baisse du taux de refus sur ces 3 dernières années.

- L'un des principaux motifs de refus est lié à l'insécurité (supposée ou avérée) de certains de nos ensembles immobiliers.



AUTRES ACTIVITÉS DE LA CALEOL 2023

- 168** Attributions de garages/parkings
- 15** Échanges de logements
- 6** Co-titularisations
- 35** Rétablissements de baux
- 23** Transferts de baux

● Développer le parc locatif

● CONSTRUCTIONS NEUVES

Constructions neuves
en cours en 2023

21 M€

Massenet 30 logements
L'Olivier (Desaix) 62 logements
Le Patio 16 logements

Pas de livraison en 2023,
uniquement des chantiers
en cours



Le Patio (Toulon)



L'Olivier (Desaix) (Toulon)

● PROSPECTION FONCIÈRE ET CHANTIERS EN COURS

Une Direction dédiée à la stratégie foncière a été créée en 2022 en vue de développer les relations avec les promoteurs immobiliers (VEFA), avec les collectivités (afin d'obtenir du foncier nu) et avec d'autres professionnels de l'immobilier (acquisitions d'immeubles).

Les actions de prospection initiées en 2023 ont porté leurs fruits ► acquisition-amélioration début 2024 du Kennedy, un immeuble de **20** logements à la Seyne/Mer (**3,3 M€**).

► Des négociations bien avancées pour acquérir également en 2024 ► **36** logements à la Seyne/Mer (Le Cap d'Or) et **34** à Sanary pour un montant total de **12,5 M€**.

► Le dépôt d'un permis de construire **16** logements à Carnoules (**2,7 M€**).



Le Kennedy (la Seyne/Mer)



Cap d'Or (la Seyne/Mer)

● Moderniser l'organisation

● AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Les actions Qualité de Vie et Conditions de Travail qui ont rythmé l'année 2023 !



Journée ergonomie

(matériel ergonomique mis à disposition et rendez-vous individuels avec un ergonome)

7 avril 2023

Semaine de la QVCT

(Séance de massage, Petit déjeuner santé, distribution de podomètre)

19 au 23 juin 2023

SAVE THE DATE !
Vendredi 7 avril 2023 de 9h à 13h

La prévention de la tête aux pieds
Quand travail rime avec santé

Venez participer à cette demi-journée santé sur le thème de l'ergonomie organisée par votre Conseillère Prévention/Développement Ressources humaines.

Comment va se dérouler cette matinée ?

- Dès 9h, 2 stands proposant du matériel ergonomique seront installés dans la salle du foyer de THM (Siège - Le Saint-Mathieu - Avenue Franklin Roosevelt - Toulon). Vous pourrez obtenir les explications nécessaires à leur utilisation en découvrant ballon, siège ergonomique, bureau électrique, etc.
- Dans le même temps et pour donner suite à une précédente communication de votre Conseillère Prévention, un ergonome de l'IAST 83 assurera des rendez-vous individuels programmés avec certains d'entre vous.

BON À SAVOIR

La fourniture de matériel ergonomique n'est envisageable que lors d'une reconnaissance de la qualité de travail handicapé (RQTH). En effet, un certificat du médecin généraliste ne suffit pas.

Ainsi, un ergonome de Cap Emploi sera présent afin de vous renseigner sur les démarches à entreprendre lors d'une dégradation médicalement avérée, d'au moins une fonction physique ou sensorielle. Toutes les informations à la constitution d'un dossier MDPH vous seront apportées.

Si vous souhaitez participer et vous rendre au foyer dans la matinée, n'oubliez pas de vous rapprocher de votre responsable hiérarchique.



Journée de cohésion

8 septembre 2023



• DÉVELOPPER LA RSE

Toulon Habitat Méditerranée s'engage dans la démarche RSE en s'impliquant sur des enjeux sociaux, économiques et environnementaux afin de poursuivre sa mission de service public avec exemplarité.



Des préoccupations sociales et environnementales fortes en 2023 :

- ▶ Engagement dans démarche de sobriété énergétique par le biais du décret tertiaire notamment,
- ▶ Passage de l'éclairage en LED au siège social et dans les agences de proximité,
- ▶ Passage au bioéthanol d'une partie de notre flotte auto (12 véhicules) ▶ cette solution écologique (rejet très faible de particules fines) nous permet de réduire de près de 40% nos coûts de carburant pour les véhicules équipés.

Le recyclage des déchets papiers/cartons à THM Bilan 2023

5 sites de THM concernés par la collecte papiers/cartons
Pôle Centre, Pôle Est, Siège, Le Perroquet, Accueil Beaucaire

L'entreprise ELISE Méditerranée effectue collecte & recyclage
Le recyclage est réalisé en évitant l'incinération d'une grande partie des déchets : cela participe à la réduction de la pollution atmosphérique et à la préservation des ressources naturelles.
Cette action génère de l'emploi pour des personnes en difficultés.

Déchets collectés à THM en 2023

2 508,50 Kg papiers/cartons + 38,50 Kg gobelets

Cette collecte a produit **46 heures** d'emploi solidaire à une personne en difficulté

Le recyclage de ces déchets a permis l'économie de :

- 43 arbres
- 59 551 litres d'eau
- 754 kg de Co2
- 12 938 kWh d'énergie

Soit environ l'équivalent de :

- 297 bains de 200 l
- 222 A/R Marseille/Paris en TGV/personne (émission Co2)
- 2 mois de consommation énergétique d'un foyer français

BÉNÉFICES ENVIRONNEMENTAUX



ADOPTONS LES ÉCOGESTES AU BUREAU !

MA VIE AU BUREAU

ECO GESTES

Les éco-gestes quotidiens incontournables

J'éteins ou je mets en veille mon ordinateur en mon absence	J'éteins systématiquement la lumière lorsque je quitte une pièce	Je ne surchauffe pas les pièces et n'abuse pas de la climatisation
Je n'imprime que si nécessaire et de préférence en R/V et noir et blanc	Je pense à vider ma boîte mail	Je privilégie les multiprises à interrupteur
Je trie mes déchets dans les contenants adaptés	Je recycle les papiers inutiles en brouillon	Je me sers d'un contenant réutilisable : tasse, gourde, écocup ...





RAPPORT D'ACTIVITÉS

Exercice 2023

Toulon Habitat Méditerranée

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

04-94-03-85-00

www.thmed.com