

2019



BILAN DE GESTION



Var Habitat

BILAN DE GESTION 2019 DE VAR HABITAT

Document réalisé par les différents services de Var Habitat

Conception générale par le service communication
Crédits photos : Hervé Le Dû, Stocklib, Var Habitat

- Mai 2020 -

L'ÉDITO



Préparer l'avenir

En 2019, l'ensemble des salariés a été mobilisé autour de l'élaboration de notre projet d'entreprise. Il s'agit d'un temps de travail et de réflexion fondamental afin d'optimiser nos pratiques et de concevoir nos futurs services aux locataires. Tous les salariés, d'une façon ou d'une autre, ont été associés à ce temps fort de la vie de notre entreprise. La mobilisation a par conséquent

été exceptionnelle et les groupes de travail ont fait des propositions pertinentes et souvent innovantes. Je tiens à remercier le personnel qui, une nouvelle fois, a démontré à cette occasion son attachement et son implication dans Var Habitat.

Comme souvent, en pareil cas, d'un objectif initial d'actualisation de nos pratiques, le travail mené a démontré la nécessité d'une profonde refonte de notre organisation. Elle sera à la fois plus proche des locataires, mais aussi plus réactive pour répondre à leurs sollicitations et plus connectée avec le développement des services numériques. La mise en ligne d'un espace locataire en juin 2019 en est la première traduction.

Par conséquent, c'est avec une grande confiance et un réel enthousiasme que nous abordons en 2020 la phase de déploiement de ce projet. Confiance renforcée par les bons résultats financiers malgré le contexte de la baisse des loyers. Cela nous permet de conserver des moyens d'action significatifs en matière de développement de l'offre et d'amélioration du parc existant, deux éléments fondamentaux de notre mission d'intérêt général.



Martial AUBRY
Directeur Général de Var Habitat

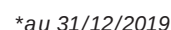


SOMMAIRE

■ L'édito	p.03
■ Qui sommes-nous ?	p.07
■ Les chiffres clés	p.10
■ Les événements marquants	p.12
■ 2019 : objectifs et réalisations Redéfinition de notre projet d'entreprise et son plan d'action	p.15
■ 2019 : Zoom sur notre activité	p.21
■ Nos habitants	p.22
■ Proximité	p.23
■ Des actions de terrain	p.24
■ L'amélioration de l'habitat	p.28
■ Le développement de l'habitat	p.29
■ La gestion des copropriétés	p.31
■ Un nouveau service : l'espace locataire	p.32
■ Finances et comptabilité	p.33
■ Les ressources humaines	p.37

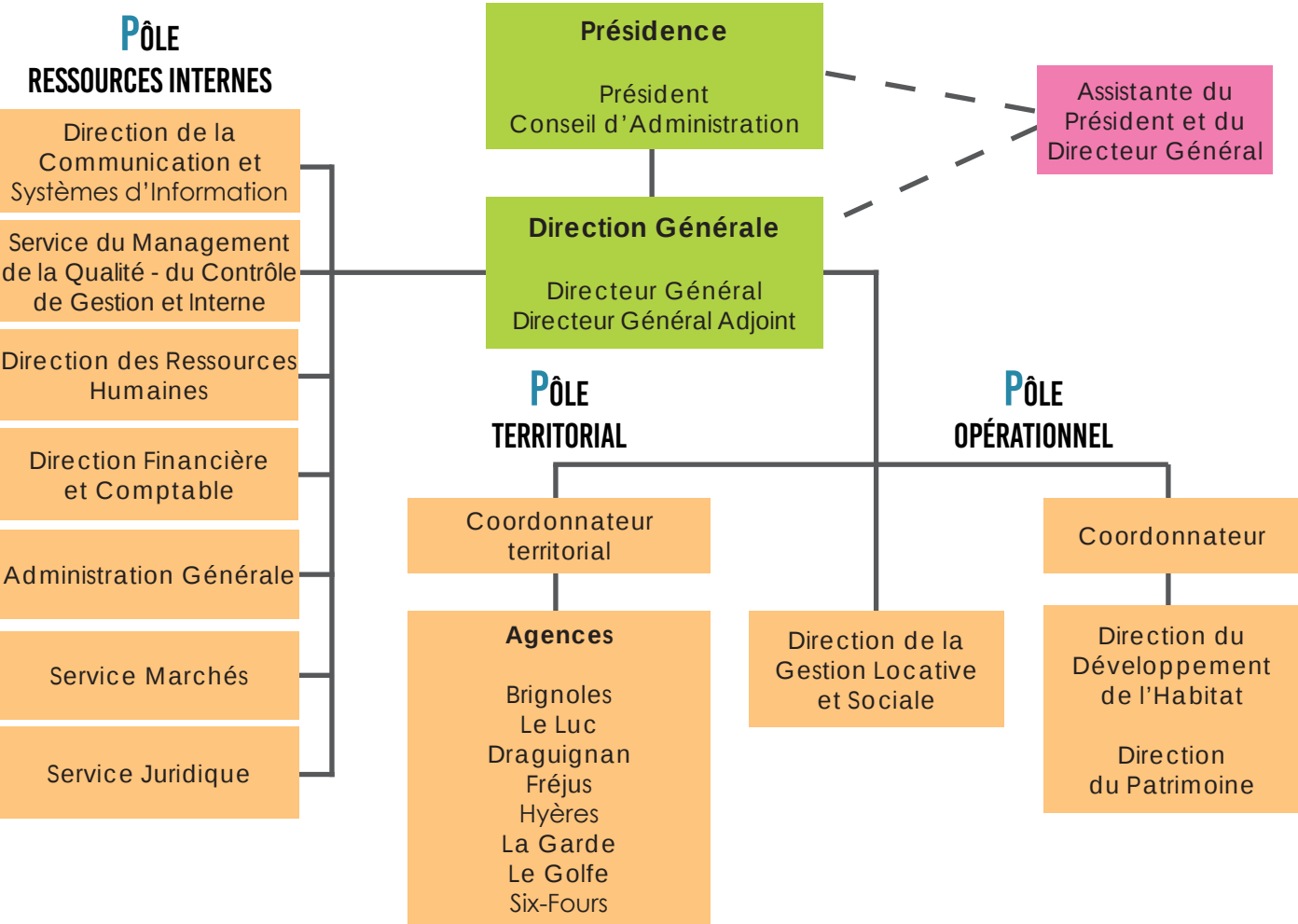
CARTOGRAPHIE DU PATRIMOINE*

De plus, la gestion de ses résidences reste une priorité. Avec l'appui de ses 8 agences et la mise en place de plans pluriannuels d'entretien, Var Habitat peut s'enorgueillir de la bonne qualité technique de ses résidences. 80 % de ses logements ont désormais un diagnostic de performance énergétique inférieur ou égal à la catégorie C alors que sur le plan national, seulement 34 % des logements atteignent cette performance.





ORGANIGRAMME GÉNÉRAL





LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration est composé de 23 membres. Il est présidé par Monsieur Michel BONNUS, conseiller départemental du Var Canton Toulon 2, adjoint au maire de Toulon, conseiller communautaire. Le conseil d'administration détermine la politique générale de l'office, vote le budget, approuve les comptes, nomme le directeur général et met fin à ses fonctions, autorise le président à ester en justice.

6 CONSEILLERS DÉPARTEMENTAUX

- M. Michel Bonnus, adjoint au maire de Toulon
- M. Thierry Albertini, maire de La Valette-du-Var
- Mme Véronique Bernardini, adjointe au maire de Hyères
- Mme Chantal Lassoutanie, adjointe au maire de Brignoles
- Mme Valérie Mondone, adjointe au maire de Toulon
- Mme Valérie Rialland, adjointe déléguée au maire du Pradet.

7 PERSONNALITÉS QUALIFIÉES

dont 2 ayant la qualité d' élu local d'une collectivité ou d'un EPCI autre que celle ou celui de rattachement :

- M. Hubert Bain
- Mme Véronique Bellec
- M. Christian Briel
- Mme Dominique Capitaine
- M. Pierre Fontana
- Mme Martine Riquelme
- M. Armand Rouvier.

4 REPRÉSENTANTS LOCATAIRES

- M. Loïc Guilleux, Consommation, Logement et Cadre de Vie (CLCV)
- M. Serge Pellegrin, Association Force Ouvrière Consommateurs(AFOC)
- Mme Michèle Bugeau, Confédération Nationale du Logement (CNL)

- M. René Siberkat, Confédération Nationale du Logement (CNL).

5 PERSONNALITÉS QUALIFIÉES

- Mme Jeannine Ghio, désignée par l'UDAF
- M. Thierry Doreau, désigné par la CAF
- M. Claude Molinier, désigné par le CIL VAR,
- M. Patrick Eveilleau, désigné par le Syndicat Force Ouvrière
- M. Jacques Peyrot, désigné par le Syndicat UD-CGT Var.

1 REPRÉSENTANT D'ASSOCIATION D'INSERTION DÉSIGNÉ PAR LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL

Mme Josée Massi.

1 MEMBRE DU COMITÉ D'ENTREPRISE SIÈGE ÉGALEMENT À TITRE CONSULTATIF

Mme Ariane Newton.

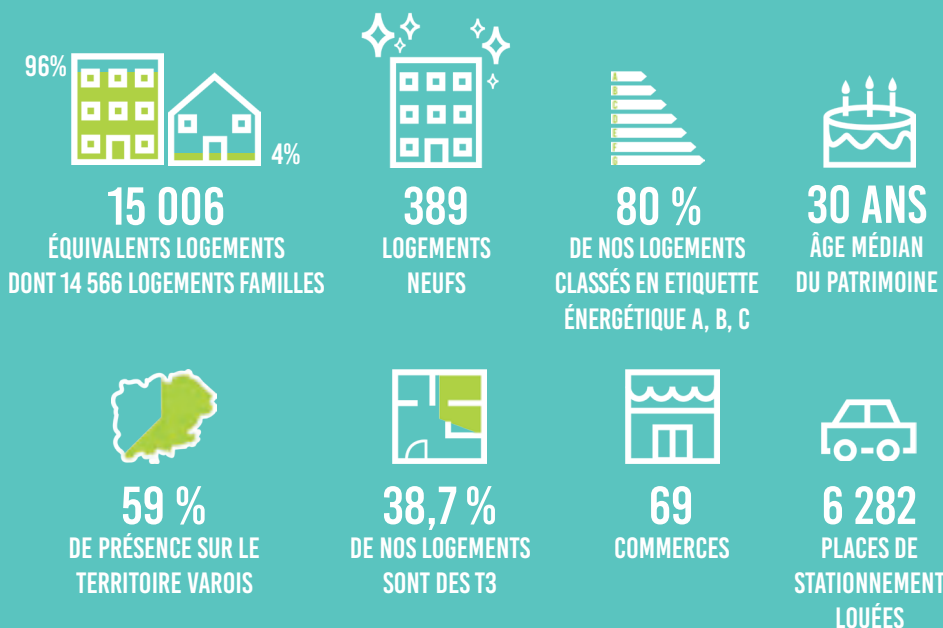
LES COMMISSIONS

Certains membres sont amenés à participer à des commissions, telles que la Commission d'Appel d'Offres, les Commissions d'Attribution de Logement, le Conseil de Concertation Locative.



LES CHIFFRES CLÉS

NOTRE PATRIMOINE



NOS HABITANTS



NOS FINANCES



LES DEMANDEURS



NOS CHANTIERS



46 000 000 €
D'INVESTISSEMENTS
LOCATIFS



3 494 123 €
DE BUDGET ALLOUÉ À L'ENTRETIEN
DU PATRIMOINE



585 982 €
DE TRAVAUX D'AMÉLIORATION
ÉNERGÉTIQUE



414
EMPLOIS GÉNÉRÉS OU
CONFORTÉS PAR NOS CHANTIERS

COMMUNICATION AVEC NOS LOCATAIRES



2 008
INSCRITS À NOTRE NOUVEL
ESPACE LOCATAIRE AU 31/12/2019



2 981
SMS ENVOYÉS



16 933
MAIL ENVOYÉS

NOTRE PARTICIPATION À L'ÉCONOMIE LOCALE

18

JOURS DE DÉLAI DE PAIEMENT

123

PROCÉDURES DE MARCHÉS

10 139 792 €

DE TAXES FONCIÈRES - ORDURES
MÉNAGÈRES PAYÉES AUX COLLECTIVITÉS

117

MARCHÉS NOTIFIÉS APRÈS DÉCLARATIONS
D'INFRUCTUOSITÉ OU SANS SUITE

22 558

FACTURES PAYÉES À NOS FOURNISSEURS

65

AVENANTS NOTIFIÉS

13 ANS

DE PARTENARIAT AVEC DES CENTRES
D'AIDE AU TRAVAIL DU DÉPARTEMENT

82

ACTES DE DÉSIGNATION DE SOUS TRAITANTS
OU EXEMPLAIRES UNIQUES



LES ÉVÉNEMENTS MARQUANTS



15 JANVIER

Le président et le directeur général présentent leurs vœux au personnel de l'office et annoncent leurs objectifs pour l'année 2019.



6 FÉVRIER

Signature de prêt de haut de bilan bonifié 2^{ème} génération avec la CDC d'un montant de 2 564 000 € à 0% permettant de contribuer au financement de 300 nouveaux logements. Renouvellement de la confiance de la CDC envers la gestion financière de Var Habitat.



19 FÉVRIER

Mise en place de composteurs collectifs sur la résidence Le Carami à Brignoles en partenariat avec la ville et le Sived-NG.



20 FÉVRIER

Visite des résidences du Touar et des Anémones avec M. Albertini, maire de La Valette du Var. Pour constater l'avancée des travaux et rencontrer les habitants.



13 JUIN

Inauguration de la résidence l'Éclat à La Valette-du-Var



11 MARS

Première pierre des Jardins de So' à Solliès-Pont



25 MARS

Mise en location de la résidence Le Jacaranda à Bormes-les-Mimosas



3 JUIN

Mise en ligne de l'espace locataire



20 JUIN

Journée du personnel. Bilan de l'année 2018, conférence sur la communication « en couleur » et activités ludiques et sportives.



5 JUILLET

Visite de chantier, Résidence d'Anjou en présence de Mme Lanfranch - Dorgal, sénatrice du Var.



3 SEPTEMBRE

Visite officielle de la résidence La Bayette (53 logements) par le président et le Maire du Pradet M. Stassinios.

5, 6, 18, 19 ET 25 NOVEMBRE

Présentation du projet d'entreprise « Construire ensemble » aux personnels des nouveaux territoires et du siège.



12 JUILLET

Pose de première pierre de la résidence Terr'Adora à Cuers.



26 SEPTEMBRE

Visite de chantier pour les futurs acquéreurs des 6 maisons en accession sociale de la résidence Pauquier à Pourrières.



2019: OBJECTIFS & RÉALISATIONS

REDÉFINITION DE
NOTRE PROJET D'ENTREPRISE
ET SON PLAN D'ACTION



LE CONTEXTE

Le contexte national du logement social a subi sous la volonté réformatrice du gouvernement de profonds bouleversements. Le paysage des OPH a radicalement changé au gré des rapprochements et des fusions des organismes de petite taille. Le nombre d'organismes a baissé et parallèlement, la demande en matière de production de logements a continué à augmenter. Occupés à stabiliser leur situation financière afin de pérenniser leur activité, les OPH ont diminué leur production rendant la situation du mal logement plus délicate. D'un autre côté, les structures privées ont elles, dès le début, pleinement intégré la volonté de réforme en adaptant leur gestion et devenant encore plus l'interlocuteur privilégié de l'État. Fort de plus de 15 000 logements, Var Habitat dispose de nombreux points forts par ailleurs soulignés par l'ANCOLS. Son rapport national annuel, publié en 2019, conforte notre office dans ses choix d'orientation.

POINTS FORTS

- Organisation efficiente des services, avec des évaluations permettant une démarche d'amélioration continue
- Bonne gestion et connaissance des demandes de logement
- Rôle social de l'organisme (accueil et accompagnement des populations défavorisées)
- Bonne maîtrise des impayés
- Bonne qualité de service rendu aux locataires, gestion de proximité satisfaisante, parc bien entretenu
- Production dynamique de logements, large couverture territoriale du parc
- Rentabilité de l'exploitation satisfaisante
- Structure financière saine

POINTS FAIBLES

- Augmentation de la vacance commerciale
- Perte d'attractivité de certaines résidences, associée à une baisse de la satisfaction des locataires

Malgré ce tableau largement positif et afin de pérenniser l'existence même de notre office, il est devenu évident qu'une profonde transformation de nos méthodes de travail devait être entreprise.

OBJECTIFS

- AMÉLIORER LA SATISFACTION DES LOCATAIRES
- AMÉLIORER L'ATTRACTIVITÉ DE NOS RÉSIDENCES ANCIENNES POUR FAIRE BAISSER LA VACANCE
- BAISSER L'IMPAYÉ DE LOYER
- RELANCER LA CONSTRUCTION DE LOGEMENTS ET DIVERSIFIER LES PRODUITS POUR MIEUX ÉQUILIBRER FINANCIÈREMENT NOS OPÉRATIONS

UN AUDIT COLLABORATIF POUR TROUVER DES SOLUTIONS

Var Habitat a lancé début 2019 un audit organisationnel avec l'appui du Cabinet Sémaphores. Réalisé sous forme de groupes de travail et mené dans le cadre d'une démarche participative, cet audit a permis à de nombreux collaborateurs de s'exprimer librement sur l'organisation en place et les améliorations à y apporter.

Ces réunions ont été menées autour de l'outil d'analyse de nos forces et faiblesses et des opportunités et menaces de notre organisation. Les intervenants ont ainsi, à l'aide de post-it, inscrit dans une matrice :

- nos forces et nos faiblesses : analyse interne qui concerne donc des éléments sur lesquels on peut agir directement,

- les opportunités et les menaces de notre environnement : on se place ici à un niveau externe à l'entreprise, pour observer les éléments sur lesquels il n'est pas possible d'agir directement et qui nécessiteront une adaptation.

A l'issue de ces premières rencontres, 10 commissions ont été constituées et ont traité les problématiques suivantes :

Gestion locative

- Simplification des procédures ;
- Mutualisation des ressources et continuité de service en cas d'absence ;
- Doit-il y avoir une spécialisation des métiers ?
- Revisiter la CAL et le traitement de la demande.

CHRONOLOGIE

JANVIER 2019
RÉUNION D'OUVERTURE

FÉVRIER 2019
RÉUNIONS DES GROUPES CHAPEAU

MARS ET AVRIL 2019
RÉUNIONS DES COMMISSIONS

JUILLET ET AOÛT 2019
CONSOLIDATION ET ARBITRAGE

OCTOBRE ET NOVEMBRE 2019
PRÉSENTATION AU PERSONNEL

Gestion technique

- Simplification des procédures ;
- Évolution des métiers (missions et organisation) ;
- Quels sont les nouveaux moyens technologiques ?

Enjeux territoriaux

- Opportunité de la mise en place d'un Centre de Relation Client (CRC) ;
- Montée en compétence des agents ;
- Redéfinition des métiers. Quelle structure pour une agence type ?



BARBARA M. CHARGÉE DE CLIENTÈLE

« Les réunions de travail ont été bien organisées et se sont bien passées.

Le fait de se réunir autour d'une table avec les différents corps de métier nous a permis de comparer nos points de vue sur le sujet donné et de faire naître des pistes de travail sur les métiers ou les différentes procédures à suivre.

Ces réunions vont, je pense, permettre une meilleure cohésion au sein des différents services, mais aussi accroître leur motivation et implication dans ce projet. »

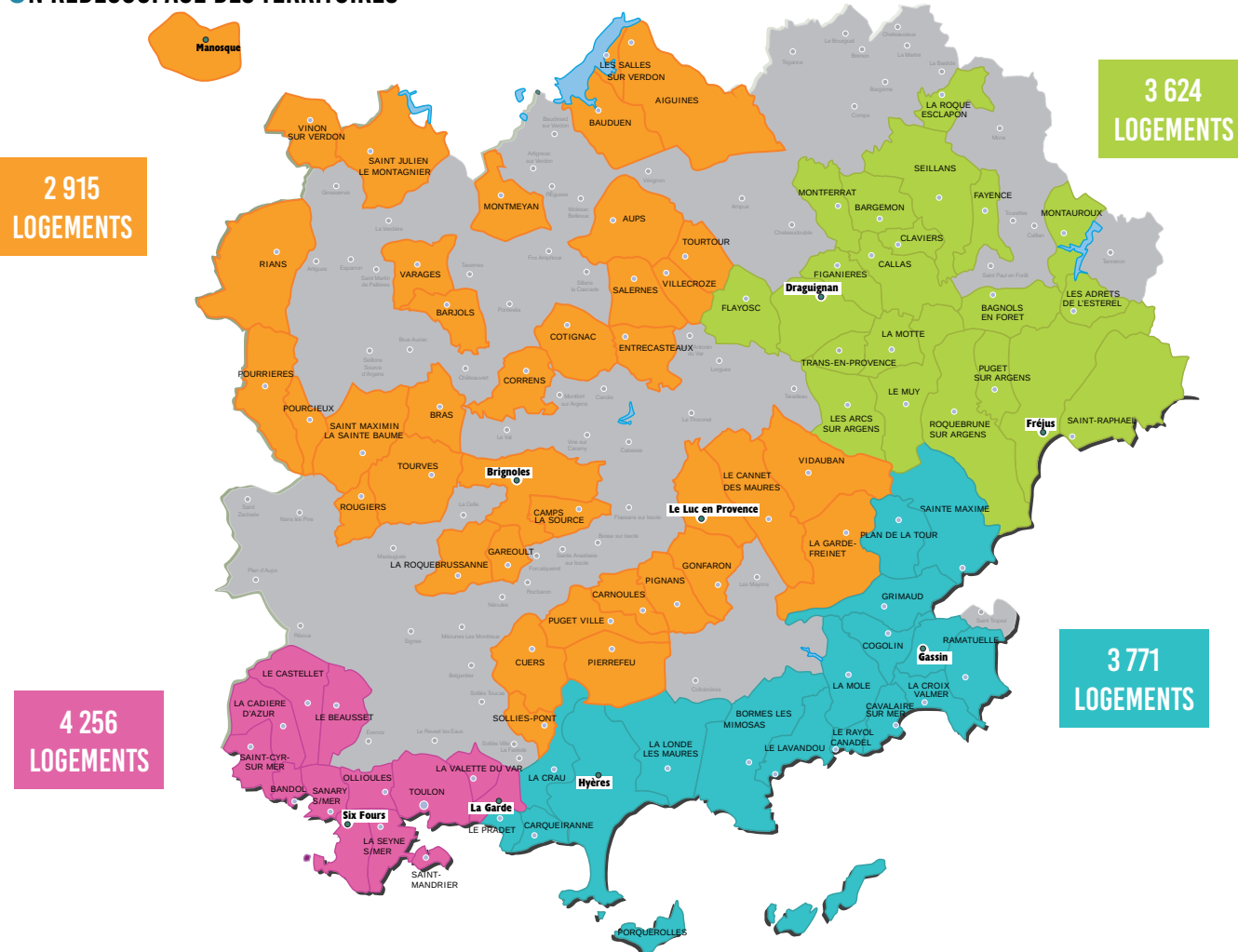
CHRISTOPHE L. TECHNICIEN

« J'ai trouvé les groupes de travail très participatifs avec de l'échange sur l'évolution des métiers et la mise en pratique, une bonne ouverture d'esprit sur l'amélioration et la simplification des process et procédures.

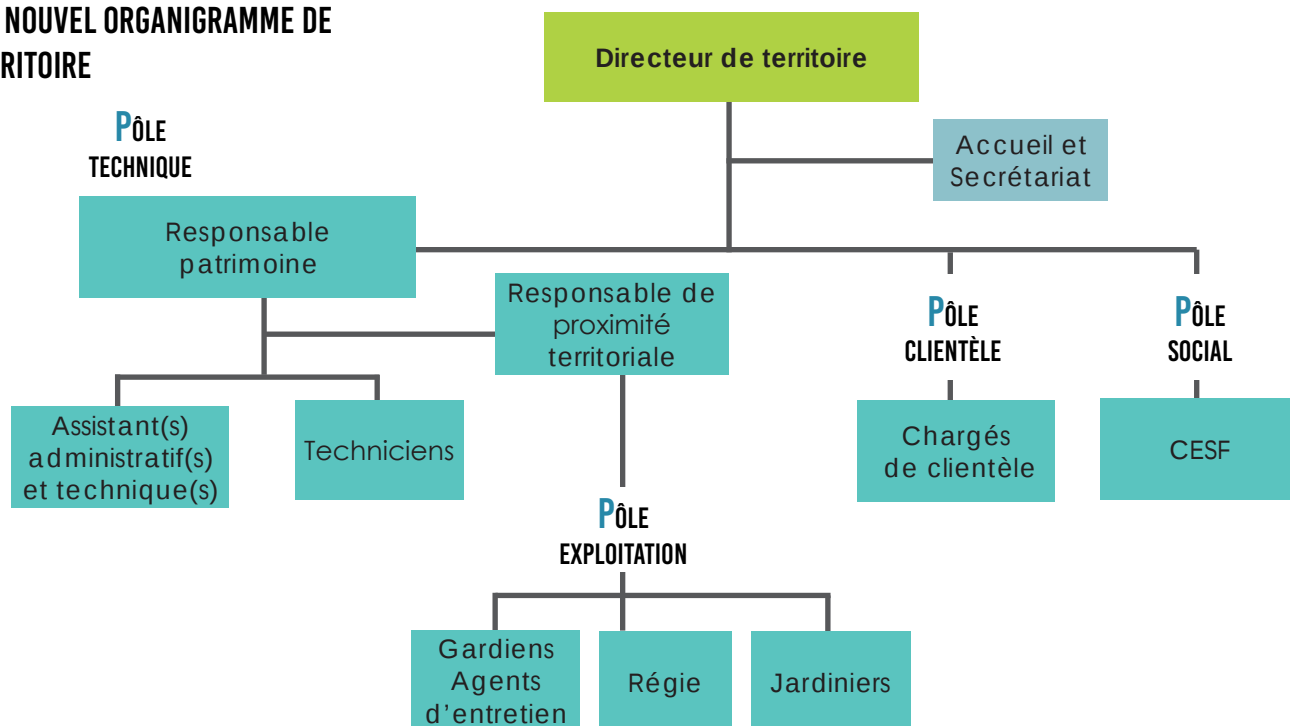
Le suivi régulier des réunions avec les groupes et sous-groupes a été une nécessité pour être dans l'échange avec les collaborateurs afin d'établir des actions correctives et rendre le projet plus efficace. »

UNE NOUVELLE ORGANISATION POUR RÉPONDRE À NOS OBJECTIFS

UN REDÉCOUPAGE DES TERRITOIRES



UN NOUVEL ORGANIGRAMME DE TERRITOIRE



Les conclusions de cet audit nous ont amenées vers une réorganisation de notre présence territoriale.

UNE RESECTORISATION EN TERRITOIRE

Après 20 ans de décentralisation autour de 8 agences de proximité, Var Habitat a décidé de mutualiser ces équipes au sein de 4 territoires regroupant chacun 2 sites de proximité.

La nouvelle organisation mise en place le 1^{er} janvier 2020 aura pour but de rendre les équipes plus proches du terrain. En effet, de nouveaux organigrammes, de nouvelles responsabilités seront mis en place afin d'améliorer la prise en compte des sollicitations des locataires.

Les techniciens qui effectuaient de nombreuses tâches administratives vont être désormais secondés par des assistants administratifs. Ils pourront ainsi être plus disponibles pour se rendre sur les résidences afin de commander des travaux et les contrôler.

Un poste de responsable de proximité territoriale est également créé afin de superviser tous les agents de terrain tels que les gardiens, les agents d'entretien, la régie et les jardiniers. Il aura pour mission d'organiser le travail de ses collaborateurs et de contrôler



les prestations de ménages des entreprises missionnées.

Les collaborateurs des territoires vont être progressivement équipés d'outils numériques (tablettes et application dédiée) leur permettant un travail à distance et instantané.

CRÉATION D'UN SERVICE DE RELATION CLIENT

L'augmentation massive du nombre d'appels téléphoniques entrants au cours des dernières

années, nous a poussé à reconsidérer l'organisation de l'accueil dans son ensemble. Initiée dès 2017, cette réflexion nous a conduit à prendre la décision de créer un Service de Relation Client (SRC). Notre ambition est de renforcer la qualité de traitement des sollicitations entrantes, qu'elles soient techniques ou administratives, par une réponse rapide et homogène.

À compter de l'été 2020, le SRC centralisera notamment l'accueil téléphonique avec un numéro de téléphone unique pour tous les territoires de l'office. Il regroupera



une équipe de 7 chargés de la relation client et une chef de service.

Véritable point d'entrée des sollicitations, ses missions seront notamment les suivantes :

- Accueil téléphonique,
- Informations : demande de logement, impayé, gestion locative, contrat technique, réparation locative, suivi des sollicitations,
- Gestion des assurances,
- Traitement des enquêtes BOS/SLS,
- Passation d'enquêtes téléphoniques ou par mail,
- Soutien aux agences sur la numérisation de masse,
- Enregistrement des sollicitations,
- Communication numérique sortante.

Cette fonction de support permettra en outre aux territoires

de se concentrer sur des services à haute valeur ajoutée pour nos locataires. De cette nouvelle organisation, nous attendons une meilleure qualité de service pour nos clients.

LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE ET LA SÉCURITÉ : UN ENJEU MAJEUR POUR NOTRE OFFICE

Afin de garantir la tranquillité résidentielle de nos locataires, de contribuer à assurer la sécurité de notre personnel et des entreprises lors de leurs interventions sur le terrain, et ainsi, de participer à la préservation de l'attractivité de notre patrimoine, nous avons décidé d'allouer de nouvelles ressources autour de ces questions essentielles.

C'est ainsi qu'un poste de Chargé de projet «Tranquillité / Sécurité»

va être créé afin de contribuer à la définition, à la mise en œuvre et au respect de la future politique tranquillité et sécurité dont Var Habitat à l'ambition de se doter.

Garant du traitement des incivilités en interne, le chargé de projet représentera Var Habitat auprès de partenaires institutionnels et associatifs, fera le lien avec les forces de police et de justice, et animera la politique qu'elle aura contribué à définir sur l'ensemble du patrimoine, auprès des 4 unités territoriales.

DES COMMISSIONS D'ATTRIBUTIONS PLUS FRÉQUENTES

Actuellement, Var Habitat organise une commission d'attribution par mois et par agence. Les conclusions du groupe de travail montrent que les CAL sont trop espacées et que leur gestion est chronophage. Il a donc été décidé de modifier cette organisation en concertation avec le conseil d'administration et les administrateurs, membres des CAL. Les pistes de réflexion portent sur l'organisation d'une CAL par mois et par territoire (soit 4 au lieu de 8) avec l'objectif à terme d'organiser une CAL par semaine, centralisée au siège, avec la participation des communes en visioconférence. Des CAL spécifiques pourraient également être organisées à l'occasion de mises en location de nouvelles résidences.

Les avantages escomptés de cette nouvelle organisation :

- Des déplacements divisés par 2
- Un nombre de CAL multiplié par 4
- Des remises en location plus rapide.

UN REGROUPEMENT DE NOS ÉQUIPES DU SIÈGE SUR UN SEUL SITE

Var Habitat a décidé de regrouper tous les services du siège. Un bâtiment de 2 niveaux, dont les travaux ont débuté en 2019 accueillera à l'automne 2020, la Direction de la Communication et des Systèmes d'Information ainsi que la Direction Financière.





2019: ZOOM SUR NOTRE ACTIVITÉ

NOS HABITANTS & ACTIONS DE TERRAIN
ENTRETIEN & CONSTRUCTION
GESTION FINANCIÈRE & RESSOURCES HUMAINES





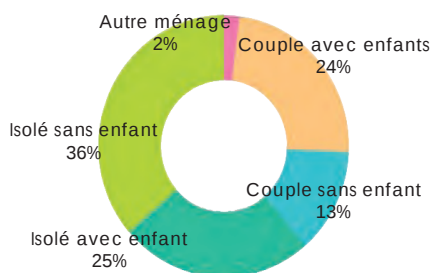
NOS HABITANTS

PROFIL DE NOS LOCATAIRES

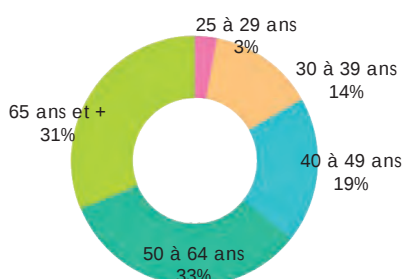
Population Totale : 33 419

Taux d'occupation des logements : 2,42

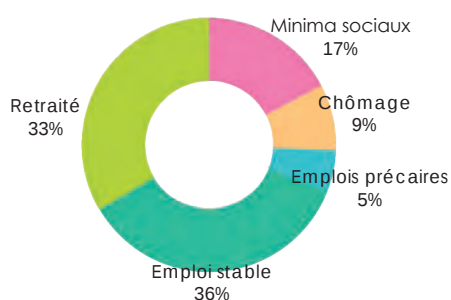
Composition des ménages



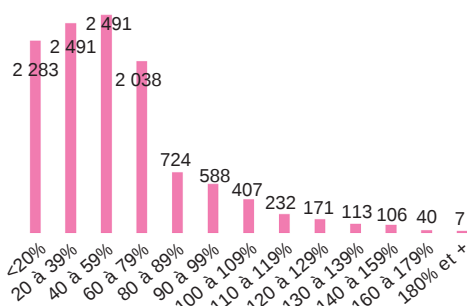
Répartition par âge du titulaire du bail



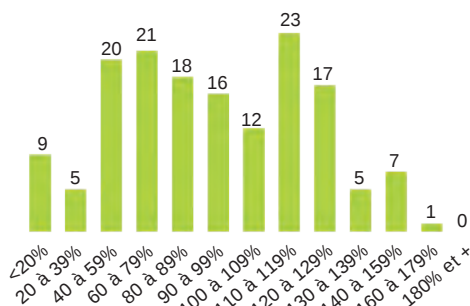
Situation professionnelle du titulaire du contrat de location



Nombres de ménages occupant un logement dont l'accès est déterminé par un plafond de ressources < ou égal au plafond PLUS (ex: PLA I)



Nombre de ménages par niveaux de ressources occupant un logement dont l'accès est déterminé par un plafond de ressources d'un montant supérieur au plafond PLUS (ex: PLS)



NOUVEAUX LOCATAIRES

1 164 attributions dont 1 057 nouveaux entrants et 107 attributions internes (mutations), soit 9%. Sur 1 164 attributions, 442 concernent des premières mises en location, soit 38 % (33 % en 2018).

Premières mises en location

Commune	Résidence	Nb d'attribution
Bandol	Ciel et Mer	4
Bandol	O Fil de l'Eau	9
Bormes les Mimosas	Le Jacaranda	15
La Valette-du-Var	L'Éclat	12
Le Beausset	Le Martinet*	4
Le Beausset	Lei Cardelino*	1
Le Castellet	Terra Uva 1	90
Le Muy	Vaugreniers*	7
Le Pradet	La Bayette	53
Les Arcs	Le Clos des Lavandières	49
Plan de la Tour	Écrin Vert	4
Six-Fours-les-Plages	Baudisson*	58
Saint-Cyr-sur-Mer	Domaine de la Mer	33
Toulon	Le Collinea	20
Vidauban	Les Rives d'Argens	74
Vinon-sur-Verdon	Claudine Aubert	9
Total général		442

*Résidences livrées en 2018 dont certains logements ont été mis en location en 2019

PROXIMITÉ

En 2019, 8 agences maillent le territoire varois afin de répondre au plus près à ses locataires. Mais à chaque territoire correspond son identité et sa démographie propre. En effet, la population et le mode de vie des habitants du Haut Var sont différentes de celles du littoral. Var Habitat doit sans cesse s'adapter afin de proposer des logements adéquats, entretenir les logements et les

bâtiments et aider les locataires dans la gestion de leur logement.

Cette organisation offre une garantie de la qualité de service et un suivi humain et attentif au parcours social des familles grâce à un personnel présent au quotidien :

- Des chargés d'accueil et des chargés de clientèle à l'écoute des locataires,

- Des conseillères en économie sociale et familiale attentives au parcours social des familles,
- Des équipes de techniciens chargés d'assurer le suivi de l'entretien des résidences,
- Des jardiniers, des gardiens, des agents d'entretien et un service de régie, premiers vecteurs de proximité.

	Agence Brignoles	Agence Draguignan	Agence Fréjus	Agence Hyères	Agence La Garde	Agence Le Golfe	Agence Le Luc	Agence Six-fours
Nbre de logements (hors foyer)	1636	1876	1748	2089	2165	1607	895	2188
Nbre de résidences (hors foyer)	68	46	32	34	41	62	25	69
Taux de rotation	5,93%	6,34%	4,40%	6,86%	5,68	3,17	9,52	4,66
Nombre de logements vacants*	24	65	67	73	43	15	21	36
Coût de la vacance	142 258 €	244 000 €	166 800 €	325 000 €	241 375 €	81 589 €	111 609 €	262 518 €
Montant des impayés	137 268 €	167 654 €	142 770 €	137 808 €	157 349 €	141 404 €	46 664 €	198 523 €



Ces indicateurs sont le reflet de la pluralité de nos territoires. Certains quartiers attirent moins les demandeurs de logements et génèrent de la vacance. Il s'agit de quartiers où une certaine délinquance se développe ces derniers mois, ou encore de résidences vieillissantes qui n'apportent plus les services attendus. Alors que d'autres, à l'image de l'agence du Golfe, ont des taux de rotation faible car se situent sur des zones tendues où l'offre de location est faible et le parcours résidentiel très compliqué.

particulièrement chargée en terme de mise en location. Sur les 389 nouveaux logements, 164 ont été livrés par cette agence, soit 42 % des mises en locations de l'année.

Le personnel a reçu le soutien des autres agences afin de réaliser les quelques 490 entretiens des demandeurs pour préparer les commissions d'attributions exceptionnelles organisées pour ces 5 résidences. Mais également pour la signature des baux et des états des lieux entrants.

AGENCE DE SIX-FOURS, UN SECTEUR IMPACTÉ CETTE ANNÉE !

Le personnel de l'agence de Six-fours a eu une année 2019

BON À SAVOIR

66

AGENTS ADMINISTRATIFS

31

AGENTS TECHNIQUES

98

GARDIENS ET AGENTS D'ENTRETIEN

14 400

SOLLICITATIONS GÉRÉES

8 422 906 €

DE BUDGET ALLOUÉ AUX AGENCES

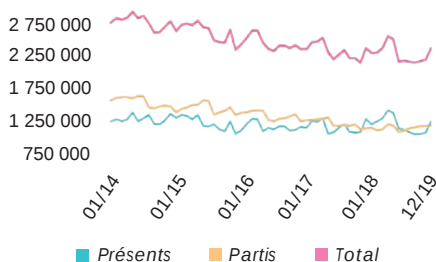
DES ACTIONS DE TERRAIN

ANALYSE DE L'IMPAYÉ

Au 31 décembre, l'impayé des locataires présents est de 1 335 612 €, soit une hausse de 7%. Pour les locataires partis, le montant est de 1 420 761 €, soit une hausse de 21 %. Le montant total des impayés est de 2 756 372 €, et donc une hausse de 14% sur un an.

Sur l'année 2019, la dette moyenne pour les locataires présents est de 1 208 638 € soit une hausse de 2%, celle des locataires partis est de 1 271 334 €, soit une baisse de 11 %. Au total, nous sommes à 2 479 972 €, soit une hausse de 7 %.

Évolution de l'impayé locatif



En détail, pour les locataires présents, nous avons 6 foyers logements avec un retard de loyers, ce qui représente un montant de 204 796 €, soit 15 % de la dette.

Sur les 1 335 612 €, 79 % de cette dette a moins de 13 mois (75.5 % en 2018), 15 % est comprise entre 13 et 24 mois (13,5 % en 2018) et 6 % plus de 24 mois (11 % en 2018).

Concernant les locataires partis : sur les 690 sortants, 168 sont partis avec une dette, pour un montant total de 499 250 € (hausse de 21.5%). Le montant des travaux suite aux états des lieux est de 260 143 € (hausse de 81.5 %) et représente 52 % de la dette des locataires partis sur l'année. Le montant des créances irrécouvrables (admissions en non valeur) est de 199 865 € et donc une hausse de 2.3%, pour 129 dossiers.

Enfin, Var Habitat a obtenu 29 jugements d'expulsion (hausse de 100 %), 6 jugements avec délai (hausse de 50 %) et le nombre

d'expulsions effectuées avec le concours de la force publique est de 8, 18 locataires ayant quittés les lieux avant le jour de l'expulsion.

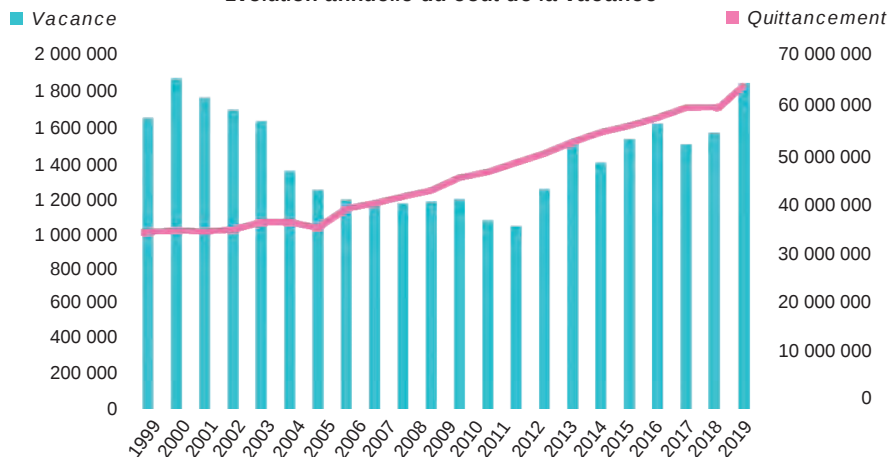
Squat ou occupants sans droit ni titre : nous avons 4 squats en début d'année, et pas de nouveau dossier. Au 31 décembre, sur les 4 logements squattés, 3 avaient été récupérés et 1 était toujours occupé illégalement.

En ce qui concerne les occupants sans droit ni titre (Succession vacante ou conditions de transfert de bail non réunies), nous avons 20 dossiers en début d'année, auxquels se sont ajoutés 10 dossiers.

Au 31 décembre, sur les 30 logements occupés illégalement, 14 avaient été récupérés et 16 étaient toujours occupés illégalement.

ANALYSE DE LA VACANCE

Évolution annuelle du coût de la vacance



Après une tendance à la baisse de 2000 à 2011, on constate une hausse des pertes financières liées à la vacance. En 2019, on constate une hausse de 196 000 € portant la vacance à 1 746 200 € soit un taux de vacance de 2,86 % (ces hausses sont souvent corrélées avec les nombreuses mises en locations ainsi que la problématique grandissante sur le secteur du Val des Rougières à Hyères).

BON À SAVOIR

90,65 %

DE NOS LOCATAIRES SONT À JOUR

98,21 %

DE TAUX DE RECOURS

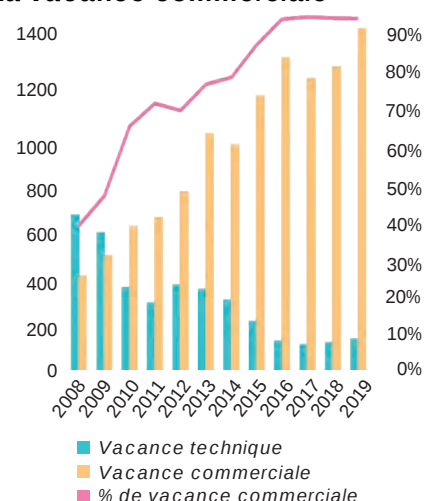
214 944 €

DE FRAIS CONTENTIEUX

1 165

ACTES (+28% PAR RAPPORT À 2018)

La vacance commerciale



On constate une hausse croissante des délais administratifs, des refus ainsi que des absences de candidats. Depuis 2016, la vacance commerciale représente 92 % de la vacance totale. Quant aux délais pour travaux, ceux-ci restent maîtrisés.

Les pertes financières sont homogènes sur l'ensemble du territoire. Seul le territoire ouest est légèrement supérieur aux autres, à cause notamment des nombreuses mises en locations.

En effet, en 2019, les mises en location de nouvelles résidences ont généré 89 181 € de pertes financières liées principalement au décalage de mise en location sur deux résidences.

Mais 18 résidences concentrent 40% des pertes financières. 5 d'entre elles ne trouvent pas de candidats car les demandeurs de logement refusent les propositions faites par la commission d'attribution. Elles se concentrent sur trois quartiers hyérois et toulonnais qui connaissent des problèmes de délinquance importants (voir tableau ci-contre).

On constate également une hausse cyclique à partir du mois d'août de chaque année. L'absence de commission sur cette période et les difficultés budgétaires en sont les principales causes. La vacance des stationnements représente également une part importante de la perte financière : 270 000 € soit 19% de perte globale.

Au vu de cette problématique grandissante des actions correctrices sont en cours de mise en place :

- Révision complète de nos méthodes de travail afin d'optimiser nos délais de relocation qui génèrent de pertes financières trop importantes
- Anticipation des refus et développement de nos techniques de commercialisations
- Travail avec les réservataires pour obtenir les listes en cohérence avec le BOS
- Commercialisation des stationnements.

Agence	Résidence	Montant	Motifs
La Garde	Quartier Entrevert	21 885 €	Délais de relocation
Le Luc	Via Aurélia	22 451 €	Insalubrité
Draguignan	Les Souleies	23 427 €	Délais de relocation
Hyères	La Blocarde	23 551 €	Délais de relocation
Fréjus	Les Lucioles	25 093 €	Délais de relocation
Draguignan	Avenue de Trans	25 471 €	Délais de relocation
Brignoles	Immeuble Rosso	25 716 €	En attente de décision
La Garde	Font Pré Eco Quartier	26 117 €	Délais de relocation
Draguignan	Le Raphael	26 402 €	Problème de stationnement
La Garde	Le Guynemer	26 875 €	Refus de la résidence
Draguignan	Lou Pastre	28 643 €	Délais de relocation
Six-Fours	Octave Maurel	30 012 €	Délais de relocation
Hyères	Val des Rougières	39 811 €	Refus de la résidence
Six-Fours	Le Du Trembley	40 407 €	Démolition reconstruction
Six-Fours	Terra Uva 1	40 906 €	Mise en location
La Garde	La Grande Plaine	70 839 €	Refus de la résidence
Hyères	Bellevue	72 062 €	Refus de la résidence
Hyères	Mataffe	86 525 €	Refus de la résidence
Total		656 162 €	

LE TRAVAIL SOCIAL AUPRÈS DES FAMILLES

Des locataires vieillissants

Afin d'accompagner le public vieillissant et/ou en situation d'handicap, Var Habitat mène une politique de développement d'offre nouvelle et d'accompagnement de ce public. Et ceci notamment avec son partenaire depuis 2011 qui est l'association Handitoit.

Cette association apporte son expérience technique avec une approche fonctionnelle de l'habitat adapté pour une meilleure accessibilité et adaptabilité de l'habitat. Cette collaboration a permis de développer et d'acquérir des compétences qui permettent de mieux appréhender et apporter des réponses face à ce public. En 2018, une nouvelle convention est signée avec handitoit qui s'enrichit par l'engagement de Var Habitat à participer au site www.logementadapte83.org. L'objectif est de recenser les logements adaptés existant dans le parc social du Var.

Une analyse des besoins en logement adapté est réalisée par territoire par l'équipe de conseillères sociales de l'office. Ces besoins sont mis en



BON À SAVOIR

93

LOGEMENTS ADAPTÉS
(48 UFR ET 45 PMR)

24 088 €

D'AIDES VERSÉES
AU TITRE DU FOND DE SOLIDARITÉ
LOGEMENT MAINTIEN (FSL)

corrélation avec la pertinence de l'implantation du projet (service de proximité, transport, commerce...). Ce travail est fait en collaboration avec Handitoit et la métropole de Toulon Provence Méditerranée (quand cela concerne son territoire). L'entretien de demande de logement se réalise principalement au domicile du demandeur positionné sur un logement adapté. La conseillère sociale de Var Habitat, si besoin accompagnera le ménage lors de son accès.

Prévention des expulsions

Dans le cadre des protocoles Boorlo, le département social a étudié 24 jugements d'expulsion. 5 ménages ont eu une proposition de protocole de prévention des expulsions BORLOO et 6 signatures du protocole avec le préfet (dont une situation où la proposition était sur décembre 2018).

Au 31 décembre 2019, 8 ménages sont accompagnés par le service social de Var Habitat à travers ce dispositif ce qui représente 23630,94 € d'impayé.

Durant l'année, 5 baux ont été résignés par des locataires bénéficiaires du protocole de prévention des expulsions Borloo et 4 dénonces de protocole Borloo pour non respect des engagements contractualisés ont été prononcées.

Prévention de l'impayé

Des Procédures de Rétablissement Personnel Locataires (PRP) ont été mises en place par le département social. Cette année, 45 familles ont été orientées vers un effacement de leurs dettes, ce qui représente un montant de 106 510 € (soit une dette moyenne par dossier de 2 366 € au dépôt), dont 27 dossiers ont été traités dans l'année.

Également, 33 notifications d'effacement sans liquidation judiciaire par la banque de France ou par le juge ont été prononcées. La somme des dettes au dépôt se montait à 82 461€ et à l'effacement 60 807 € soit une dette moyenne de 1 842 €.



En ce qui concerne les locataires partis, 6 dossiers ont été orientés vers une procédure de rétablissement personnel pour un montant d'impayé de 9 157 €, soit une baisse de 38 % en nombre de dossiers et une baisse du montant de 72%.

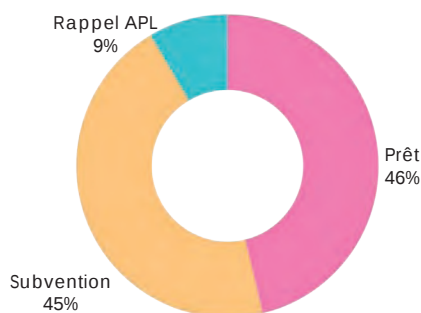
6 jugements ont été prononcés, soit une baisse de 60 %. L'effacement s'élève à 12 730 € soit une baisse de 84 %.

Durant l'année, la commission a étudié 9 dossiers pour l'impayé locatif dont 7 saisines Var Habitat et 2 saisines externes.

Les recommandations faites par la CCAPEX sont auprès de :

- CAF pour déblocage des droits et rappel APL
- Bailleur pour continuer procédure rechercher un appartement adapté ou fournir un plan d'apurement
- Conseil Départemental pour mesure éducative
- Locataire : reprise du loyer, rapprochement travailleur social (Conseil Départemental / Var Habitat)

Répartition de l'aide FSL et rappel APL



Répartition FSL

	Montants obtenus
Prêt	11 137 €
Subventions	10 907 €
Rappel APL	2 043 €
Total	24 088 €

LES QUARTIERS PRIORITAIRES DE LA VILLE

Dans le cadre de la politique de la ville, des nouveaux quartiers prioritaires ont été définis. Plusieurs résidences de Var Habitat font partie de cette géographie prioritaire.

Une première convention a été signée fin 2015 entre l'Etat et Var Habitat, puis un avenant fin 2018 afin de prolonger cette convention avec comme signataires complémentaires les communes et EPCI. Cette convention permet, en contrepartie d'actions améliorant le cadre de vie des habitants, de bénéficier d'un abattement de 30% sur la Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties (TFPB). Les territoires ciblés dans ce cadre concernent 10 QPV, soit 24 résidences Var Habitat représentant 2430 logements.

Plusieurs actions ont été menées sur l'année 2019 avec les thématiques suivantes :

- Sur-Entretien : décapage parties communes, renforcement entretien des espaces extérieurs, ramassage papiers et détrit, ramassage papiers et détrit,

renforcement maintenance des équipements.

- Enlèvement d'épaves
- Actions d'accompagnement social
- Actions d'animation, de lien social et de vivre ensemble : chantiers éducatifs, animations de quartiers (ludothèque, animations scientifiques pour le jeune public, animations artistiques, ...)
- Mise à disposition de locaux
- Travaux d'amélioration du cadre de vie : changement de sols des parties communes, action sur les murs des parties communes (revêtements muraux et peintures), résidentialisation.

Cette convention est valable jusqu'au 31 décembre 2020 et devrait être prolongée jusqu'en 2022 dans la lignée de la durée des contrats de ville.

QUELQUES EXEMPLES D'ACTIONS MENÉES DANS LE CADRE DES QPV

La ludothèque « Lei Jougadou »

Il s'agit d'animations extérieures, au cœur des résidences, animées par un ludothécaire et un animateur avec jeux surdimensionnés et jeux de société. La ludothèque est intervenue sur les quartiers prioritaires du Vergeiras au Luc en Provence et de la commune de Draguignan pendant les vacances d'été. Chaque intervention a duré 4 heures (de 16h00 à 20h00).

Sur le territoire du Luc, le financement de cette action par Var Habitat vient compléter un financement plus global validé dans le cadre de l'appel à projets politique de la ville. La politique de la ville a financé 19 animations sur les vacances de printemps, été et automne. Durant l'été, 16 d'entre elles ont

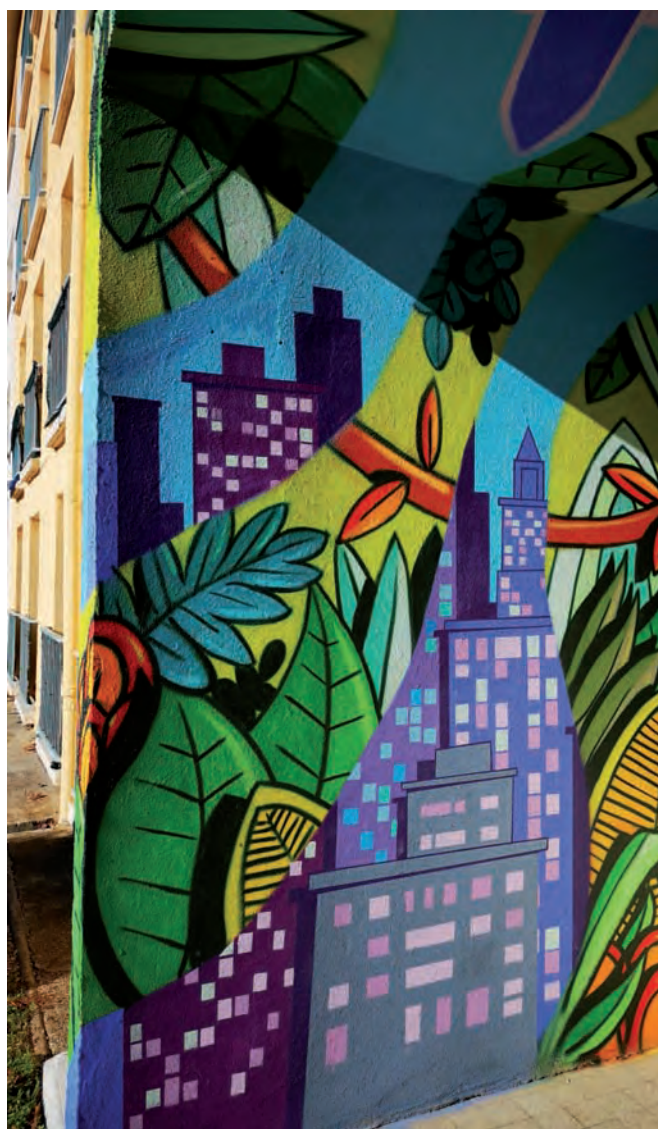
eu lieu dont 7 financées par Var Habitat, pour un montant de 3 000€.

Sur le territoire de Draguignan, 12 animations, financées par Var Habitat, ont eu lieu sur les résidences Les Souleïes et Les Colettes. Ces animations ont suscité l'engouement des populations concernées.

Les retours des locataires sont positifs et souhaitent leur renouvellement.

Réfection de certains revêtements muraux

Environ 12 000 € ont été investis pour la mise en place de revêtements muraux sur certaines entrées de la résidence l'Agachon à Fréjus. Cette réfection permettra un meilleur entretien de ces parties communes.



Fresque réalisée par l'artiste graphiste HAROLDMAK alias Philibert et l'association le Bazar du Léopard
Résidence La Dime, Brignoles

L'AMÉLIORATION DE L'HABITAT

UN MAINTIEN ESSENTIEL

Dans le contexte actuel qui va compliquer notre capacité de construction, le maintien et l'amélioration de notre patrimoine bâti sont essentiels.

Avec 6 941 516 € de budget, Var Habitat a pu réaliser des travaux d'envergure sur les résidences, ainsi que des travaux d'entretien courant dans les logements.

Ces travaux spécifiques contribuent à la satisfaction des locataires en répondant à leurs attentes et justifient les résultats obtenus dans l'enquête annuelle de satisfaction générale avec un taux de 80,4%.



C'est le cas avec le remplacement, la création ou l'entretien courant des ascenseurs qui représentent un investissement de près de 571 000 €. En effet, nos plus anciennes résidences ne possèdent pas d'ascenseurs et ce manque peut s'avérer être un frein à la relocation d'un logement, de plus leurs habitants

sont souvent âgés et ne peuvent plus se déplacer facilement au sein de la résidence. Un plan de création d'ascenseur a ainsi été mis en place.

Des travaux de sécurité préventif et curatif sont également mis en place à l'image de la consolidation de balcons sur 5 résidences. Il s'agissait de réfection des étanchéités qui permettent d'éviter la pénétration d'eau dans les microfissures de la dalle, accélérant ainsi l'éclatement des balcons. Mais également, des travaux plus importants permettant de purger les nez de balcons qui présentent des fragilités (suite à pénétration d'eau), et de les recréer. Ces travaux ont représenté 171 643 €.

AMÉLIORATION DES PERFORMANCES ÉNERGÉTIQUES

Les améliorations énergétiques effectuées sur 76 résidences (soit 3 846 logements) pour un investissement de 585 982 €, vont permettre aux locataires de réaliser des économies mais également d'avoir des équipements récents et performants. Il s'agit notamment de remplacements de radiateurs électriques et de portes palières.

ÉTATS DES LIEUX

Outre le travail sur le bâti, les interventions dans les logements suite aux états des lieux sortant sont essentiels à une relocation rapide des logements. Au cours de l'année, 288 dossiers de facturation locatives suite à état des lieux ont été traités pour un montant facturé de 260 143 € (903 €/logt). Par rapport à 2018, le montant total facturé a augmenté de 40%.

En plus de cette facturation faite aux locataires, Var Habitat a investi 2 578 783 € dans des travaux pour 793 logements. Ce sont principalement des réfections de peinture, des sols ou de la plomberie qui sont effectués avant la mise en relocation des logements.

BON À SAVOIR

525 447 €

DE CERTIFICATS D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

924 000 €

DE RESSOURCE GRÂCE AUX STATIONS RELAIS DE TÉLÉPHONIE

777

SINISTRES

DONT 83 EN DOMMAGE OUVRAGE

175 000 €

D'ENTRETIEN DES FOYERS

1 105 453 €

DE RAVALEMENT DE FAÇADES



DÉVELOPPEMENT DE L'HABITAT

Outre entretenir ses résidences, Var Habitat doit produire toujours plus de logement au vu de la demande croissante en logements sociaux et accessibles dans le département.

LES INDICATEURS DE LA CONSTRUCTION

*hors VRD

Indicateurs	Objectif	2017	2018	2019
Taux de réalisation des études	20%	23%	32%	34%
Taux de réalisation de maîtrise d'œuvre	75%	94%	94%	91%
Taux de démarrage travaux	80%	87%	88%	83%
Nombre de logements en dépôt de financement	100/an	277	269	142
Nombre de logements mis en location		498	364	398
Tx satisfaction du logement neuf	90%	94%	88%	91%
Délai moyen de livraison d'une opération (mois)	48 max	40	36	40
Coût de production d'un logement collectif livré (HT au m ² surface habitable)*	Maîtrise	1353	1500	1583

Le partenariat avec la promotion privée reste important puisqu'elle nous apporte de nombreux projets sur des secteurs où la demande est forte.

425 logements sont en cours de construction et 216 logements répartis sur 8 résidences sont à l'étude. Ce partenariat nous permet également d'organiser la mixité sociale au sein de nos résidences.

L'accession sociale reste également un pan important de notre activité car elle se révèle être une source d'opportunités conséquente. Les élus rencontrés sont séduits par ce produit leur permettant

d'avoir naturellement une mixité accessible aux demandeurs de leurs communes. Ce modèle devrait être consolidé dans l'année qui vient, les sources et les moyens de financement du logement locatif social se tarissant de manière importante. En 2019, 2 logements et 2 commerces ont été vendus.

Ainsi de nouveaux modes de montage sont à l'étude, en l'occurrence le bail réel solidaire (BRS). Ce montage permet d'acquérir le bâti et de payer une redevance sur le foncier par la signature d'un bail.

BON À SAVOIR

142

LOGEMENTS ONT FAIT L'OBJET DE DÉCISION DE FINANCEMENT

47

PROJETS ÉTUDIÉS

147

ÉTUDES DE LOYERS D'ÉQUILIBRE SOIT 1 180 LOGEMENTS SUR 28 COMMUNES

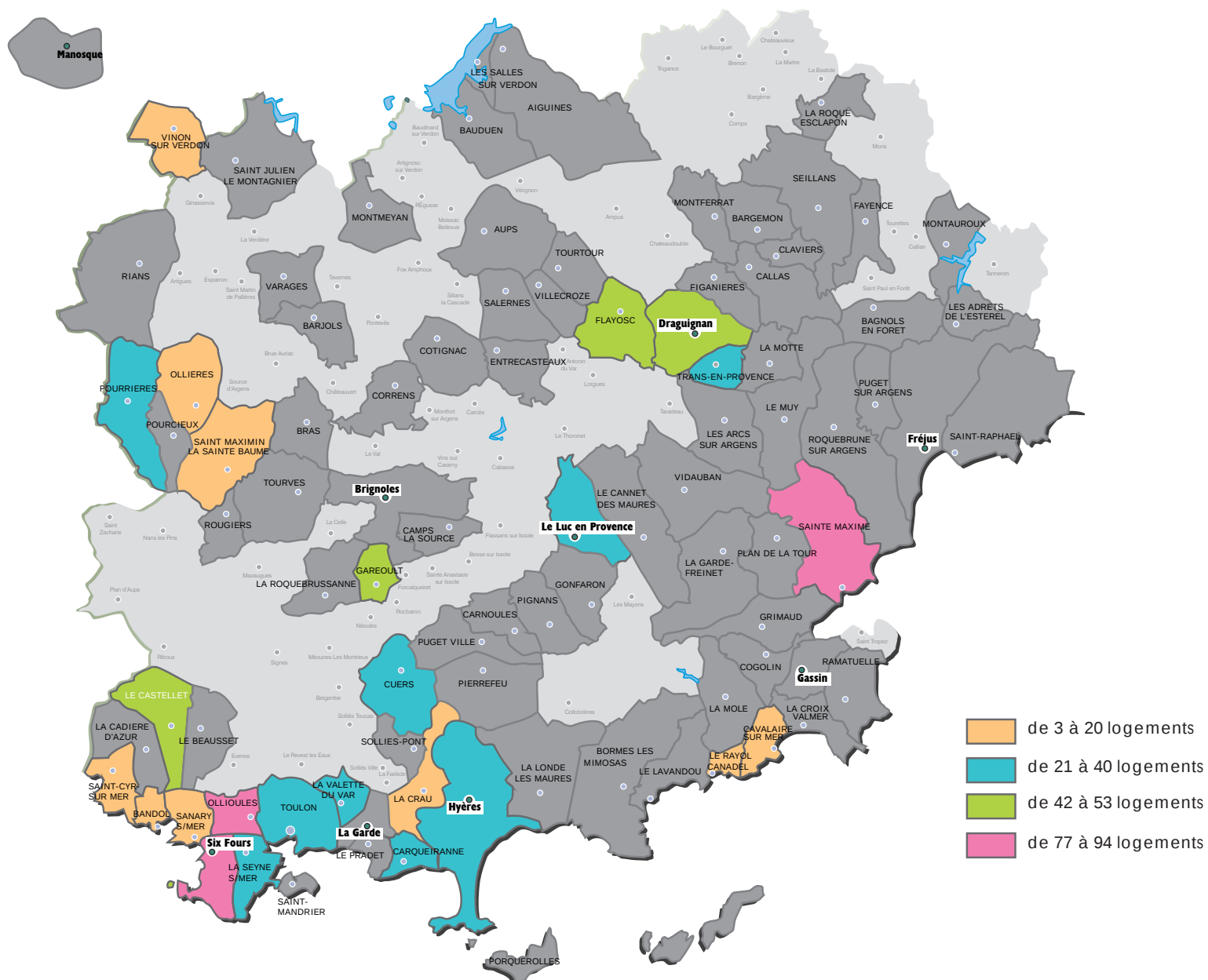
Résidence d'Anjou, Saint-Maximin



Résidence Pauquier à Pourrières



CARTOGRAPHIE DES CONSTRUCTIONS À VENIR



ENQUÊTES DE SATISFACTION SUR LES RÉSIDENCES NEUVES

Commune	Résidence	Nbre logts	Satisfaction logement	Satisfaction Résidence	Satisfaction services	Satisfaction Entretien halls et cages d'escalier	Taux recommandation VH
Vinon	Claudine Aubert	9	67,00%	67,00%	75%	75%	50%
Le Beausset	Lei Cardelino	21	100%	100%	100%	80%	100%
Le Beausset	Martinet	21	90%	89%	89%	89%	89%
Six Fours	Baudisson	74	91,90%	71,10%	86,70%	49,00%	89%
Le Castellet	Terra Uva	75	95%	63%	78%	26%	71%
Vidauban	Rives d'Argens	76	88%	45%	86%	47%	54%
Bandol	O fil de l'eau	11	100%	100%	100%	75%	100%
La Valette du Var	Le Roberti	10	66,70%	66,70%	100%	17%	83,30%
Toulon	Collinéa	20	86%	57%	100%	83%	71%
Bormes	Jacaranda	15	91%	78%	90%	37%	89%
La Valette	Eclat	12	100%	100%	100%	83%	100%

Des enquêtes sont réalisées par internet, 6 mois après la mise en location d'une résidence neuve (VEFA, construction Var Habitat). L'ensemble des locataires qui ont une adresse mail ou téléphone portable (SMS) sont contactés. Les thèmes abordés sont les équipements du logement et de la résidence, l'entretien des parties communes et des espaces

extérieurs, ainsi que les services de Var Habitat. De manière générale, les locataires sont plutôt satisfaits du logement et recommandent Var Habitat. C'est la satisfaction sur l'entretien de la résidence qui est la moins bien notée (60 % en moyenne). Mais il faut noter, que l'incivisme est une des causes de cette insatisfaction.

Des campagnes d'affichage de messages de prévention sont ainsi mises en place pour répondre à cette problématique. Les résultats de ces enquêtes sont diffusés à l'ensemble des collaborateurs de Var Habitat, et font l'objet d'une attention particulière.

Le Clos des Lavandières,
Les Arcs



GESTION DES COPROPRIÉTÉS

Le partenariat grandissant avec les promoteurs privés génère une hausse du nombre de logements en copropriété.

Le parc de l'office s'est enrichi de 8 copropriétés en 2019. Cela représente 255 nouveaux lots et porte le nombre de logements soumis au statut de la copropriété ou de l'ASL, à 1234 au total (soit 8% du parc).

Var Habitat est désormais copropriétaire au sein de 78 entités (+11% par rapport à 2018), réparties sur 28 communes du Var, ainsi que sur la commune de Manosque dans les Alpes-de-Haute-Provence.

Le département Copropriétés accompagne la gestion des syndicats de copropriété et des Associations Syndicales Libres et les assiste au besoin dans leurs missions. Il contrôle les comptes, négocie les tarifs de gestion

et veille à ce que les charges de copropriété, y compris les charges récupérables, fassent l'objet d'une vigilance importante et continue. Il a également pour vocation de traiter les réclamations des locataires qui concernent les parties communes et être l'interface avec les agences et les gestionnaires. Il s'occupe de fournir au service charges locatives, les charges récupérables des parties communes de toutes les résidences. Il intervient en cas de conflit de voisinage entre locataires et copropriétaires. Enfin, il représente l'organisme au sein de toutes les instances concernant la copropriété. En cas de vente de logements, il organise les premières assemblées générales de copropriété.

Les dépenses engagées par Var Habitat pour la gestion des espaces communs de ces résidences ont représenté un

BON À SAVOIR

28 %

MOYENNE DU TAUX DE REPRÉSENTATION DANS LES COPROPRIÉTÉS

1 234

LOGEMENTS EN COPROPRIÉTÉ

78

RÉSIDENCES EN COPROPRIÉTÉ

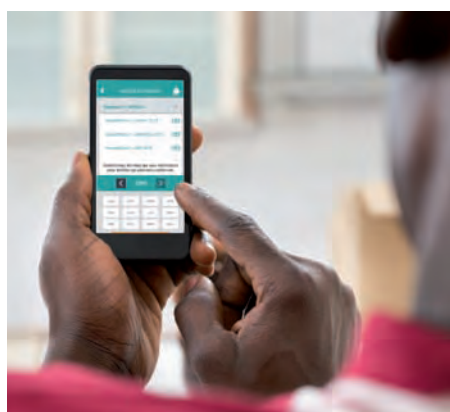
budget de 1 395 000 euros en 2019 (+28% par rapport à 2018).

UN NOUVEAU SERVICE : L'ESPACE LOCATAIRE

FACILITER LES DÉMARCHES QUOTIDIENNES

En juin 2019, dans un souci constant d'amélioration de sa qualité de service, Var Habitat a mis à disposition des locataires, un espace personnel en ligne, accessible depuis son site www.varhabitat.com

Ce portail gratuit, sécurisé et accessible 24h/24 et 7j/7, a été conçu dans le but de simplifier les échanges avec l'office. En quelques clics, les locataires accèdent à leurs informations personnelles ainsi qu'à de nombreux services en ligne. De quoi gagner du temps et faciliter leurs démarches au quotidien !



C'est ainsi que dans cet espace personnel, les locataires peuvent :

- payer leur loyer en ligne,
- souscrire au prélèvement automatique,
- consulter et mettre à jour leur dossier locataire,
- télécharger leurs quittances de loyer,
- télécharger leurs avis

- d'échéances,
 - signaler un problème technique ou administratif,
 - consulter le journal du locataire, etc.
- Une application est également disponible pour les téléphones mobiles.

UNE COMMUNICATION PROGRESSIVE

Un plan de communication progressif a été mis en place afin que la transition avec la nouvelle organisation de la gestion des sollicitations générées par l'espace locataire soit totalement opérationnel.

En premier lieu, seuls les locataires payant actuellement leur loyer par carte bancaire ont été informés par SMS et email de la mise en place de l'espace locataire et de l'obligation d'inscription pour continuer à payer par ce biais. Mais également tous les nouveaux locataires étaient incités à s'inscrire dès la signature de leur bail.

Dans un second temps, les agents d'accueil ont orienté les locataires à effectuer leurs demandes en ligne ainsi que d'enregistrer leur attestation annuelle d'assurance sur l'espace locataire.

Puis dans un dernier temps, une affiche a été apposée dans tous les halls d'entrée d'immeubles et envoyée avec les avis d'échéance en fin d'année (voir ci-contre).

Toute cette communication a permis 2 008 inscriptions au 31 décembre, soit 13,8% de l'ensemble des locataires. En interne, la mise en place de l'espace locataire permet un gain de temps pour le personnel. En effet, de nombreuses tâches chronophages telles que l'enregistrement des attestations d'assurance et la saisie des sollicitations dans le progiciel sont désormais effectuées par les locataires.

BON À SAVOIR

2 008

INSCRITS AU 31/12/2019

1 180

SOLLICITATIONS AU 31/12/2019

440 000 €

DE BUDGET POUR LA CRÉATION DE L'OUTIL





FINANCES & COMPTABILITÉ

TEMPS FORTS
& COMPTES ANNUELS



LES TEMPS FORTS

RÉDUCTION DE LOYER SOLIDARITÉ (RLS)

Après la mise en place en 2018 de la réduction de loyer de solidarité et l'augmentation du taux de TVA à 10% sur la production de nouveaux logements sociaux, l'année 2019 a été marquée par une montée en puissance de l'impact de la RLS avec son application sur 12 mois.

La direction financière a été mobilisée pour la mise en place des mesures d'accompagnement de la RLS :

- l'allongement d'une partie de la dette avec la Banque des Territoires (15 M€ avec un allongement sur 5 et 10 ans),
- la mise en place d'une enveloppe de prêt de haut de bilan bonifié de 1 828 500 € avec la Banque des Territoires et Action Logement pour les opérations de construction de nouveaux logements,
- l'optimisation des équilibres d'opération de construction de nouveaux logements avec de nouvelles sources de financement proposées par la Banque des Territoires.

POURSUITE DE LA POLITIQUE DE VENTE DES FOYERS LOGEMENTS AUX GESTIONNAIRES

Nous avons poursuivi en 2019 la politique de vente des foyers logements aux gestionnaires de ces foyers. Deux cessions ont été réalisées en 2019 : le foyer Notre Dame aux Arcs et La Marquisanne à Toulon.

ÉVOLUTION DES MODES D'ENCAISSEMENT DES LOYERS

Dans le cadre de la mise en place du portail locataire, la direction financière a mis en place avec la Caisse d'Épargne le module de paiement des loyers par carte bancaire. Nous avons également évolué vers un nouveau prestataire pour le traitement des TIPSEPA.

TRAITEMENT DES FACTURES ET SITUATIONS DE TRAVAUX

Sur l'année 2019, la direction financière a traité 22 588 factures et situations de travaux soit une

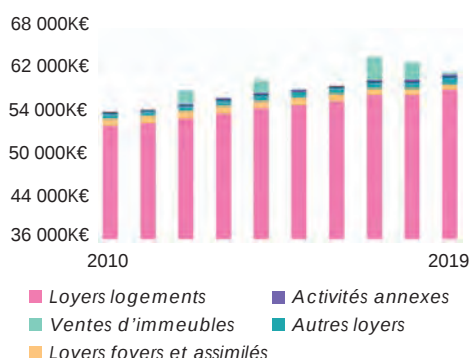
augmentation de 5% par rapport à l'année 2018. Le délai moyen de paiement est de 18 jours. Nous avons poursuivi le travail de dématérialisation de traitement des factures avec l'utilisation de la plateforme CHORUS et le workflow de visa des factures. Nous avons eu en 2019 un contrôle de la DIRECCTE sur le délai de paiement de Var Habitat qui n'a fait l'objet d'aucune sanction.

ÉVÉNEMENT POSTÉRIEUR À LA CLÔTURE DES COMPTES AU 31/12/2019

Emergence et expansion du coronavirus « COVID 19 » au début de l'année 2020 avec la mise en place d'un confinement en France à partir du 17 mars 2020. Var Habitat a mis en place un plan de continuité d'activité qui a permis une continuité de son exploitation pendant le confinement. Il n'y a pas d'impact financier significatif mesurable au moment de la rédaction de ce bilan de gestion.

COMPTES ANNUELS 2019

LE CHIFFRE D'AFFAIRE



En 2019, le chiffre d'affaires de Var Habitat s'établit à 62 129 549 € dont 1 M€ de produits suite à la vente de logements dans le cadre d'opérations en accession sociale et la vente de commerces.

Les loyers des logements représentent 89% du chiffre d'affaires soit 55 490 377 €. La Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) représente :

Loyers des logements avant RLS	58 251 973 €
RLS 2019	2 761 596 € soit 4,79% des loyers
Loyers des logements après RLS	55 490 377 €

Au 1er janvier 2019, une augmentation générale des loyers de 0,85% a été appliquée. Les mises en services des nouveaux logements (396 logements en 2019 et 365 en 2018) ont généré 1 804 033 € de loyers supplémentaires en 2019.

BON À SAVOIR

62 129 549 €

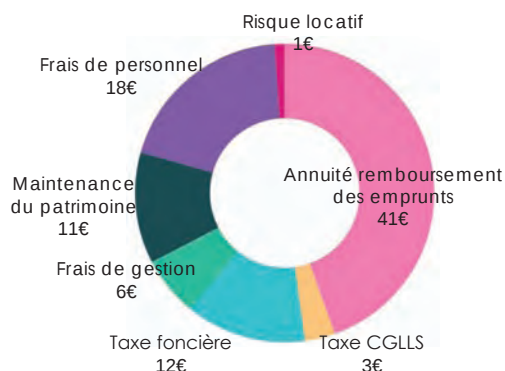
DE CHIFFRE D'AFFAIRES DONT

1 000 000 €

DE PRODUITS SUITE À LA VENTE DE LOGEMENTS DANS LE CADRE D'OPÉRATIONS EN ACCESSION SOCIALE ET LA VENTE DE COMMERCE.

LES CHARGES

Répartition des charges pour 100€ de loyer



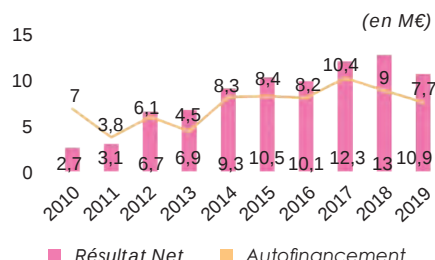
Nous avons poursuivi le travail de maîtrise des frais de gestion: après une baisse de 9% entre 2017 et 2018, on a une baisse de 6% des frais de gestion entre 2018 et 2019.

Afin de maintenir la qualité du parc de logements de Var Habitat, on a une augmentation des coûts de maintenance du parc : + 16% avec une charge globale de 11,9 M€ dont 6,9 M€ en non récupérable.

Le remboursement des emprunts représente une charge de 24 595 856 € en légère progression compte tenu des nouveaux emprunts réalisés pour le financement des investissements.

Le montant des charges récupérables est de 10 193 726 € soit 674 € par logement.

RÉSULTATS ET AUTOFINANCEMENT



Le résultat net de l'exercice 2019 s'établit à 10 878 786 €.

L'AUTOFINANCEMENT NET HLM : RÈGLE PRUDENTIELLE

Depuis le décret du 7 octobre 2014, les organismes HLM doivent calculer annuellement un ratio d'autofinancement net HLM

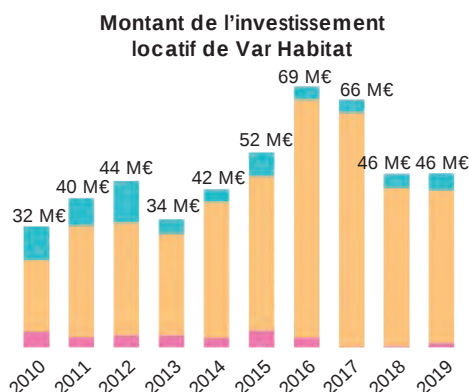
et le comparer à un seuil de fragilité déterminé par arrêté. Le ratio d'autofinancement net HLM correspond à la capacité d'autofinancement de laquelle on retranche les remboursements d'emprunts liés à l'activité locative rapportée à la somme des produits financiers et des produits des activités.

L'autofinancement net HLM de Var Habitat pour l'exercice 2019 est de 7 714 224 €.

Le ratio d'autofinancement net HLM (article R423-9 du CCH) de Var Habitat est de 12,35%. Var Habitat présente un ratio nettement supérieur au seuil de fragilité défini par arrêté à 0%.

La moyenne des ratios d'autofinancement net HLM (article R423-9 du CCH) des 3 derniers exercices est de 13,74% pour Var Habitat. Var Habitat présente donc un ratio nettement supérieur au seuil de fragilité défini par arrêté à 3%.

LES INVESTISSEMENTS LOCATIFS



Les investissements locatifs réalisés en 2019 sont de 46 M€ dont 41,5 M€ pour les constructions neuves et 4,5 M€ pour l'amélioration du patrimoine existant (réhabilitations et grosses réparations).

LA DETTE DE VAR HABITAT

Le stock de dettes de Var Habitat est de 389 802 187 € au 31 décembre 2019. Var Habitat a souscrit 39 M€ d'emprunts sur l'année pour un remboursement

BON À SAVOIR

46 000 000 €
D'INVESTISSEMENTS LOCATIFS

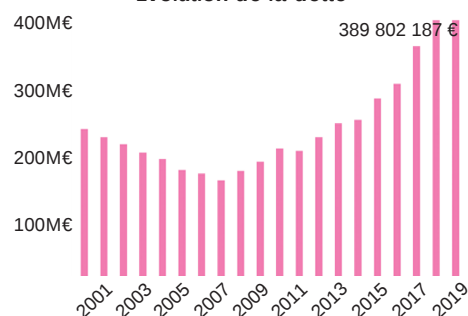
674 €
DE CHARGES RÉCUPÉRABLES
PAR LOGEMENT

29 751 317 €
DE POTENTIEL FINANCIER

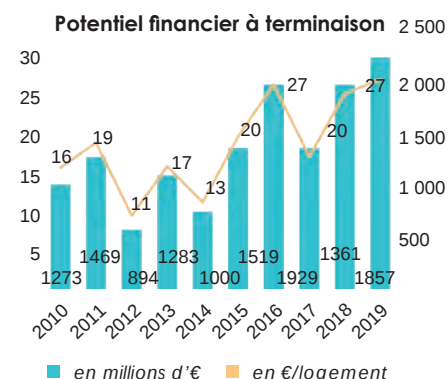
10 878 786 €
DE RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE

en capital de 32 M€ (échéances et remboursements anticipés).

Évolution de la dette



LES FONDS PROPRES DISPONIBLES



Le potentiel financier constitue les ressources stables disponibles pour le financement des investissements. Au 31 décembre 2019 et à terminaison des opérations, le potentiel financier de Var Habitat est de 29 751 317 € soit 1 968 € par logement.



LES RESSOURCES HUMAINES

GESTION DU PERSONNEL
& PROJETS STRUCTURANTS



PRÉAMBULE

Un dialogue social préservé avec les représentants du personnel élus au CSE & les délégués syndicaux :

Au-delà des réunions de Négociations Annuelles Obligatoires qui ont abouti à la signature d'un PV d'accord le 4 décembre 2019, l'année 2019 a été marquée par plusieurs négociations, parmi lesquelles :

- La signature le 14 mars, d'un accord d'entreprise validant le versement d'une prime de pouvoir d'achat dite prime Macron. Cette prime a concerné 86 salariés liés par un contrat de travail au 31 décembre 2018, dont la rémunération ne dépassait

pas 2 106€ bruts mensuels, avantage en nature inclus, et absents moins de 14 jours calendaires au cours de l'exercice 2018. Cette prime d'un montant net de 250€, a représenté la somme totale de 21 500€.

- La signature le 30 avril, d'un nouvel accord d'intéressement pour une durée de 3 ans valable jusqu'en 2021.
- La signature le 30 avril, d'un accord de fonctionnement CSE dont l'objet est de prévoir les modalités de fonctionnement de cette nouvelle instance en cohérence avec les valeurs de notre Office. Il prévoit notamment la mise en place

d'une Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail qui a pour vocation de préparer les réunions et les délibérations sur ces questions. Sa mise en place volontaire, en dehors de toute obligation légale, traduit une volonté partagée de la Direction générale et des représentants du personnel, de préserver une véritable démarche de prévention des risques et par la même, un dialogue social de qualité

2019, c'est également 9 réunions de CSE, dont 3 extraordinaires et 4 réunions de la Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail.

L'ÉVOLUTION DES EFFECTIFS

RÉPARTITION PAR STATUT & FILIÈRE

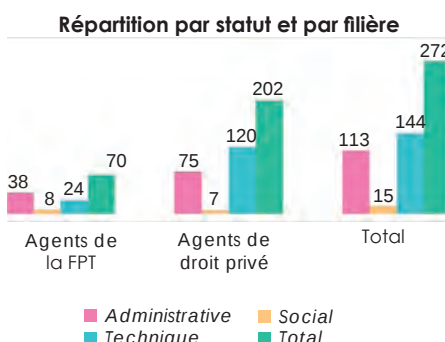
Au cours de l'année 2019, 29 départs ont été enregistrés contre 24 en 2018 et 26 entrées dont 2 changements de statut, 2 passages de CDD à CDI, 15 CDI, 7 CDD et un contrat d'apprentissage, contre 20 entrées en 2018.

L'effectif passe de 275 fin 2018 soit 269 équivalents temps plein, à 272 au 31 décembre 2019 soit 266 équivalents temps plein. Cette légère baisse s'explique notamment par une augmentation du nombre de départs à la retraite qui passe de 6 en 2018 à 10 en 2019, dont 7 agents de la FPT.

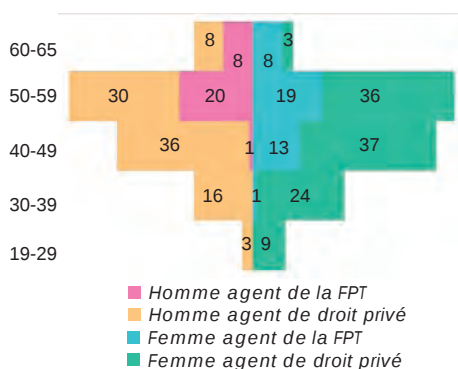
La ventilation de l'effectif par filière reste stable (41 % d'administratifs, 55% dans les métiers techniques, 5 % dans le pôle social), la ventilation du personnel par statut (26 % FPT - 74 % Privé) confirme la diminution du nombre d'agents de la FPT, à la faveur des salariés de droit privé qui les remplacent lorsqu'ils quittent l'entreprise.

Par ailleurs, 18 stagiaires ont été

accueillis durant l'année 2019, contre 13 en 2018.



LA PYRAMIDE DES ÂGES



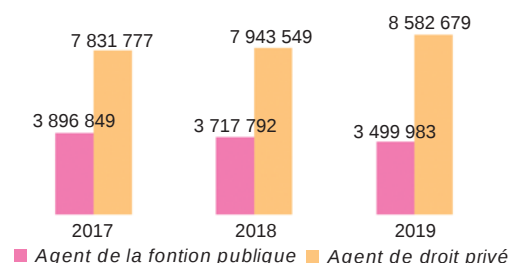
La moyenne d'âge est maintenue à 48 ans en 2019.

La tranche des 50-65 ans représente encore près de 49% de l'effectif total dont 10%

pour les 60-65 ans. La relance du travail mené en matière de Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP) croisée avec la réflexion lancée autour de l'organisation de notre activité, contribuera à identifier les compétences à préserver et celles à développer dans les années à venir, tant en interne qu'à l'externe.

Comme au cours des deux dernières années, les départs à la retraite sont l'occasion de redéfinir les missions et de réorganiser les unités de travail. Ce démarche offre des opportunités d'évolution au profit de certains collaborateurs et permet d'intégrer des compétences nouvelles au moment de recruter.

ÉVOLUTION DE LA MASSE SALARIALE BRUTE CHARGÉE



La masse salariale a augmenté de 3,61% en 2019.

Cette augmentation de la masse salariale chargée s'explique essentiellement par l'adhésion dès le 1^{er} janvier 2019 à l'assurance chômage qui a entraîné le versement d'une contribution spécifique à l'URSSAF. Ce surcoût a été compensé par une baisse équivalente des dépenses liées au recours au travail temporaire, devenu plus marginal en 2019. Il faut rappeler que cette adhésion a pris effet immédiatement et vaut pour l'ensemble du personnel, qu'il soit titulaire ou salarié de droit privé.

UN PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES SOUTENU

80% des salariés ont été formés au moins une fois dans le courant de l'année 2019, soit 83% des salariés de droit de droit privé et 69 % des agents FPT, soit 69% des femmes et 81% des hommes.

- Plus de 50 % des salariés formés étaient des femmes.
- 3650 heures de formation ont été animées courant 2019, soit une durée moyenne de formation de près de 17h par salarié formé.

UN PARTAGE DE LA VALEUR AJOUTÉE

En dépit des impacts économiques de la Loi ELAN, l'engagement et l'efficacité des équipes de Var Habitat ont permis d'obtenir de bons résultats en 2018. Ainsi, en application de l'accord d'intéressement signé le 29 avril 2016 avec les partenaires sociaux, 190 salariés de droit privé et 79 agents FPT ont bénéficié d'un complément de rémunération pour leur implication à la bonne marche de l'Office.

La somme de 337 128 € a été répartie au mois de mai 2019, sous la forme d'une prime individuelle de 1 429 € versée au prorata du temps de présence dans l'entreprise et du temps de travail. Sur les 201 agents éligibles au Plan Epargne Entreprise, 94, soit 47%, ont opté pour ce

placement, bénéficiant ainsi d'un abondement, pour un montant total de 42 351 € en 2019.

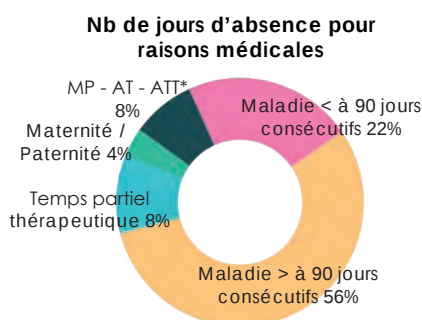
L'intéressement a représenté un coût global de 432 197 € en 2019 au titre des résultats obtenus en 2018.

UN BILAN DE L'ABSENTÉISME ENCORE PRÉOCCUPANT

Répartition des absences par type d'arrêt

Maladie ordinaire < à 90 jours consécutifs	2 571
Maladie longue durée > à 90 jours consécutifs	6 453
MP - AT - ATT*	1 186
Temps partiel thérapeutique	966
Congé maternité / paternité	428
Total	11 604

*Maladie professionnelle - Accident du travail - Accident de trajet



Malgré une légère diminution, le taux d'absentéisme reste élevé en 2019 passant de 11,9% en 2018 à 11,3%.

On note une augmentation de l'absentéisme pour maladie ordinaire de moins de 90 jours consécutifs, et ce quel que soit le statut du collaborateur, salarié ou agent public.

Le nombre de jours moyen d'absence pour maladie ordinaire a de nouveau augmenté passant de 7.6 jours d'absence pour 275 agents en 2018, à 9.4 jours calendaires d'absence pour 272 agents en 2019.

L'absentéisme en lien avec les accidents de travail augmente également, en dépit de la poursuite du travail mené par le groupe PRAP et de la formation

systématique des personnels de proximité aux gestes et postures. Le phénomène est à surveiller.

Le groupe RPS quant à lui, a travaillé à la création d'un outil de questionnement à utiliser lors des enquêtes. Sur la base du questionnaire INRS, le groupe a identifié les items et questionnements associés sur lesquels il semble pertinent de s'appuyer pour objectiver les démarches à mener, ainsi que les conclusions qui pourraient en découler. Une adresse mail spécifique pour contacter les membres du groupe a été créée. Au cours de second semestre, une communication a été diffusée sur le Portail autour du dispositif permettant de déclarer des actes de malveillance dont pourraient être victimes certains collaborateurs.

PERSPECTIVES

- Déploiement du projet d'entreprise
- Refonte du règlement intérieur.
- Suivi de l'évolution de la réglementation – Négociations.
 - Négociation du nouvel accord égalité femmes-hommes
 - Négociation d'un accord sur la Qualité de vie au travail.
- RPS : Refonte de la fiche de déclaration des actes de malveillance et de la procédure.
- RSE : Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP) : relance du groupe de travail et plan d'actions.
- Formalisation d'un référentiel de compétences
- Relances des marchés.
 - Marché intérim,
 - Marché évaluation de potentiels
 - Marché Hygiène Sécurité & Conditions de travail



Var Habitat

SIÈGE SOCIAL

AVENUE PABLO PICASSO - LA COUPIANE - 83160 LA VALETTE DU VAR (83)
TÉL. 04 94 61 55 00 - TÉLÉCOPIE 04 94 61 55 99

ADRESSE POSTALE

BP 29 - 83040 TOULON CEDEX 9

WWW.VARHABITAT.COM
CONTACT@VARHABITAT.COM