



2022

BILAN DE
GESTION



BILAN
DE GESTION
2022
VAR HABITAT

Document réalisé par les différents services de Var Habitat

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

- Mai 2023 -

L'ÉDITO



Un centenaire plein d'avenir

L'année 2022 aura été marquée par la célébration du centenaire de Var Habitat, avec comme symbole d'une dynamique décuplée, un nouveau logo résolument moderne, qui va nous permettre d'aborder l'avenir avec enthousiasme.



En effet, les efforts consentis au cours de ces dernières années commencent à porter leurs fruits :

- 300 nouveaux logements déposés au financement, soit près de trois fois plus qu'en 2021,
- Un budget de travaux d'amélioration de notre patrimoine existant en constante augmentation,
- La mise en place, en renfort de nos agents de proximité existants, de quatre équipes volantes dédiées au ménage, une par Territoire, afin de garantir un entretien satisfaisant de nos résidences au quotidien,
- La création de la Direction de la Prévention, Sécurité et Cadre de Vie, chargée de prendre en charge sans délai tous les comportements venant troubler la tranquillité de nos habitants.

En tant que premier bailleur social du département du Var et au-delà de ces succès, notre Office se doit continuellement d'innover. C'est pourquoi nos équipes sont mobilisées afin de proposer une offre de logement économe en énergie et adaptée au vieillissement de la population. Gageons que nous saurons relever collectivement ces défis.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. Aubry'.

Martial AUBRY
Directeur Général de Var Habitat



Var Habitat

SOMMAIRE

■ L'édito	p.03
■ Var Habitat, 100 ans d'histoire	p.06
■ Temps forts de l'année 2022	p.13
■ Les chiffres clés	p.15
■ 100 ans, et après ?	p.17
■ Retour sur notre centenaire	
■ L'innovation sociale	
■ Retour sur notre nouvelle organisation	
■ Construire & aménager	p.26
■ Satisfaire nos clients	p.31
■ Agir pour les habitants	p.35
■ Les ressources humaines	p.39
■ Finances & comptabilité	p.43



VAR HABITAT, 100 ANS D'HISTOIRE

Le 18 avril 1922, Alexandre Millerand, Président de la République, signait le décret créant l'Office d'Habitations à Bon Marché du Département du Var. 100 ans plus tard, devenu Office Public de l'Habitat du Var, Var Habitat est le 1^{er} bailleur social du département avec près de 16 000 logements.

Var Habitat fait partie des plus anciens bailleurs sociaux du pays et a naturellement été témoin et acteur des différentes grandes étapes de construction et d'aménagement qu'a connu la France. La reconstruction massive suite aux destructions de la guerre 39-45, le besoin de logements pour accueillir les familles des Français rapatriés d'Algérie dès 1962. À notre échelle

ce sont plus de 500 logements qui ont été livrés entre 1963 et 1964 et un grand nombre de ces familles y ont été logé.

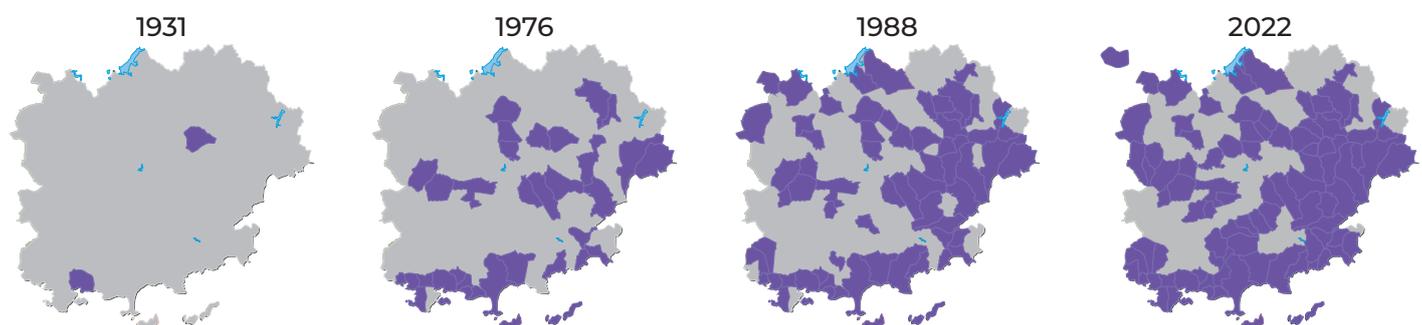
Les années 70 ont vu la construction de grands ensembles qui apportaient confort et modernité à leurs habitants. Parmi eux, 10 résidences d'une taille moyenne de 180 logements ont ainsi vu le jour. Par la suite, la taille moyenne des nouvelles constructions a baissé pour atteindre environ 30 logements.

De nos jours, la nécessité de loger les Varois à des loyers accessibles est toujours aussi présente. Mais le besoin s'exprime aussi pour des logements en accession à la propriété. Var Habitat a ainsi

pris le virage de l'accession sociale en proposant un parcours résidentiel au travers de divers dispositifs comme le tout nouveau nommé « Bail Réel Solidaire », qui permet par la séparation du bâti et du foncier d'accéder à un logement 30 % moins cher que le marché local.

Ainsi, Var Habitat se réinvente continuellement afin de proposer de nouvelles solutions pour offrir un cadre de vie agréable à ses locataires et nouveaux propriétaires. L'office se place également au service des élus locaux afin de leur proposer des solutions d'aménagement toujours plus innovantes au bénéfice bien sûr de leurs administrés.

Évolution de notre couverture départementale





L'AMÉLIORATION CONTINUE COMME ADN

Depuis 2007, Var Habitat est engagé dans une démarche qualité visant à améliorer de façon continue ses performances globales et fournir une base solide à des initiatives permettant d'assurer sa pérennité.

Les principes du management de la Qualité :

- L'écoute des clients en allant au-devant de leurs besoins et en les satisfaisant ;
- La transversalité de l'approche par processus et non par métier ou service ;
- Le leadership ;
- L'implication de tout le

personnel ;

- La prise en compte des parties intéressées dans notre système de management ;
- L'amélioration continue ;
- La prise de décision fondée sur des preuves.

Pour atteindre ses objectifs, Var Habitat a mis en place des moyens de pilotage. Un travail d'optimisation et d'harmonisation des pratiques a été mené. Toutes les activités ont été formalisées sous forme de procédures et sont contrôlées dans leur application par des audits internes et externes. Deux revues de processus et

une revue de direction par an permettent d'évaluer la performance, ainsi que l'efficacité du système de management de la qualité.

La démarche d'amélioration continue est vérifiée chaque année par un organisme accrédité et indépendant, qui attribue la certification qualité ISO 9001 si toutes les exigences sont suivies.

Depuis 2007, Var Habitat obtient chaque année son certificat attribué par AFNOR CERTIFICATION.

GESTION DES RISQUES D'ATTEINTE DE PROBITÉ

La loi dite « Sapin 2 » désigne la loi du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique.

Ces mesures sont diverses : code de bonne conduite, dispositif d'alerte interne, cartographie des risques, évaluation des clients et fournisseurs, procédures de contrôles comptables, formation du personnel exposé, régime disciplinaire propre à sanctionner les salariés en cas de violation du code de conduite, dispositif de contrôle et d'évaluation interne des mesures mises en œuvre. À ce titre, les équipes de Var Habitat se sont réunies pour cartographier les risques encourus pour chacune de nos procédures.

Accompagnés d'un cabinet expert en la matière, nous avons

travaillé sur les définitions des scénarios des process suivants :

- Achat,
- Gestion locative,
- Entretien,
- Ressources humaines,
- Développement de l'offre.

Nous avons ensuite effectué les 7 autres process en toute autonomie. Les scénarios ont été identifiés par les collaborateurs lors de séance de travail. Ces groupes étaient composés de 10 personnes parties prenantes du processus.

186 scénarios de risques ont été identifiés lors de l'étude des risques d'atteinte à la probité des 12 processus.

Une fois la cotation des risques effectuée, la validation des plans d'actions a été faite lors de deux comités de pilotage composés du

comité stratégique.

De nombreux scénarios de risques d'atteinte à la probité ont été identifiés, mais leur poids des risques reste faible :

- 59 % des risques nets sont inférieurs à 4
- 19 % des risques nets sont compris entre 4 et 6
- 22 % des risques sont des risques majeurs.

Afin de maîtriser le risque, un plan d'actions a été mis en place pour chacun des 69 risques nets supérieurs à 6 sur les 76 identifiés. Les 7 risques nets restants cotés entre 6 et 9 sont acceptés.

L'ensemble des collaborateurs exposés aux risques d'atteinte à la probité ont été formés par le cabinet expert. De plus, une sensibilisation a été faite aux administrateurs.



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration est composé de 23 membres. Il est présidé par Monsieur Thierry Albertini, vice président du Conseil Départemental du Var, maire de La Valette, vice-président de la Métropole Toulon Provence Méditerranée. 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. Thierry ALBERTINI
Président de Var Habitat
Maire de La Valette
Vice-Président Conseil Départemental
Vice-Président Métropole Toulon Provence Méditerranée
- Mme Martine ARENAS
Vice-Président du Conseil Départemental
Adjointe au Maire de Puget sur Argens
Vice-Présidente Esterel Côte d'Azur Agglomération
- M Dominique LAIN
Vice-Président Conseiller Départemental
Maire du Luc en Provence
- M Marc LAURIOL
Conseiller Départemental
- Mme Josée MASSI
Maire de Toulon
Conseillère départementale
- Mme Valérie RIALLAND
Vice-Présidente de Var Habitat
Conseillère Départementale
Conseillère municipale 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 :

- Mme Catherine BASCHIERI,
Adjoint au Maire de La Londe
- Mme Véronique BELLEC

- M. Christian BRIEL
- Mme Dominique CAPITAINE
- Mme Solange CHIECCHIO,
Conseillère municipale déléguée – La Valette
- M. Marc ESPONDA
- Mme Delphine GROSSO,
adjointe au Maire d'Ollioules.

4 REPRÉSENTANTS LOCATAIRES

- Mme Michèle BUGEAU,
Confédération Nationale du Logement (CNL)
- Mme Dalila CHOUIAH
UFC QUE CHOISIR
- M. Loïc GUILLEUX,
Consommation, Logement et Cadre de Vie (CLCV)
- M. Serge PELLEGRIN,
Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC).

5 PERSONNALITÉS QUALIFIÉES

- Mme Carmen COINTREL,
désignée par Action Logement
- M. Thierry DOREAU, désigné par la CAF
- M. Patrick EVEILLEAU, désigné par le Syndicat Force Ouvrière
- Mme Jeannine GHIO, désignée par l'UDAF
- M. Jacques PEYROT, désigné par le Syndicat UD-CGT Var.

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

M. Patrick DEBIEUVRE.

2 MEMBRES DU COMITÉ D'ENTREPRISE À TITRE CONSULTATIF

Mme Stéphanie MANETTI
M Didier DHOTEL

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.



ÉLECTIONS DES REPRÉSENTANTS LOCATAIRES

Tous les 4 ans a lieu le renouvellement des représentants de locataires au conseil d'administration. Quatre sièges sont à pourvoir.

Dans ce cadre, un protocole d'accord concernant l'organisation de ces élections a été signé entre le bailleur et les associations de locataires. Les associations candidates étaient les suivantes : AFOC, CLCV, CNL, UFC QUE CHOISIR. Un prestataire extérieur a été

choisi dans le cadre d'une mise en concurrence pour nous accompagner dans les différentes étapes du processus électoral : fabrication, diffusion du matériel de vote, dépouillement et résultats. Il était possible de voter par correspondance ou de manière

électronique via une plateforme dédiée.

Le résultat des élections a été proclamé le 13 décembre 2022 au siège de Var Habitat, après dépouillement avec l'ensemble des partenaires concernés.

RÉSULTATS

- Nombre d'électeurs inscrits : 14 659
- Nombre d'électeurs ayant voté : 2 625
- Nombre de bulletins blancs : 183
- Nombre de bulletins nuls : 36
- Nombre de suffrages valablement exprimés : 2 406

Suffrages exprimés par association

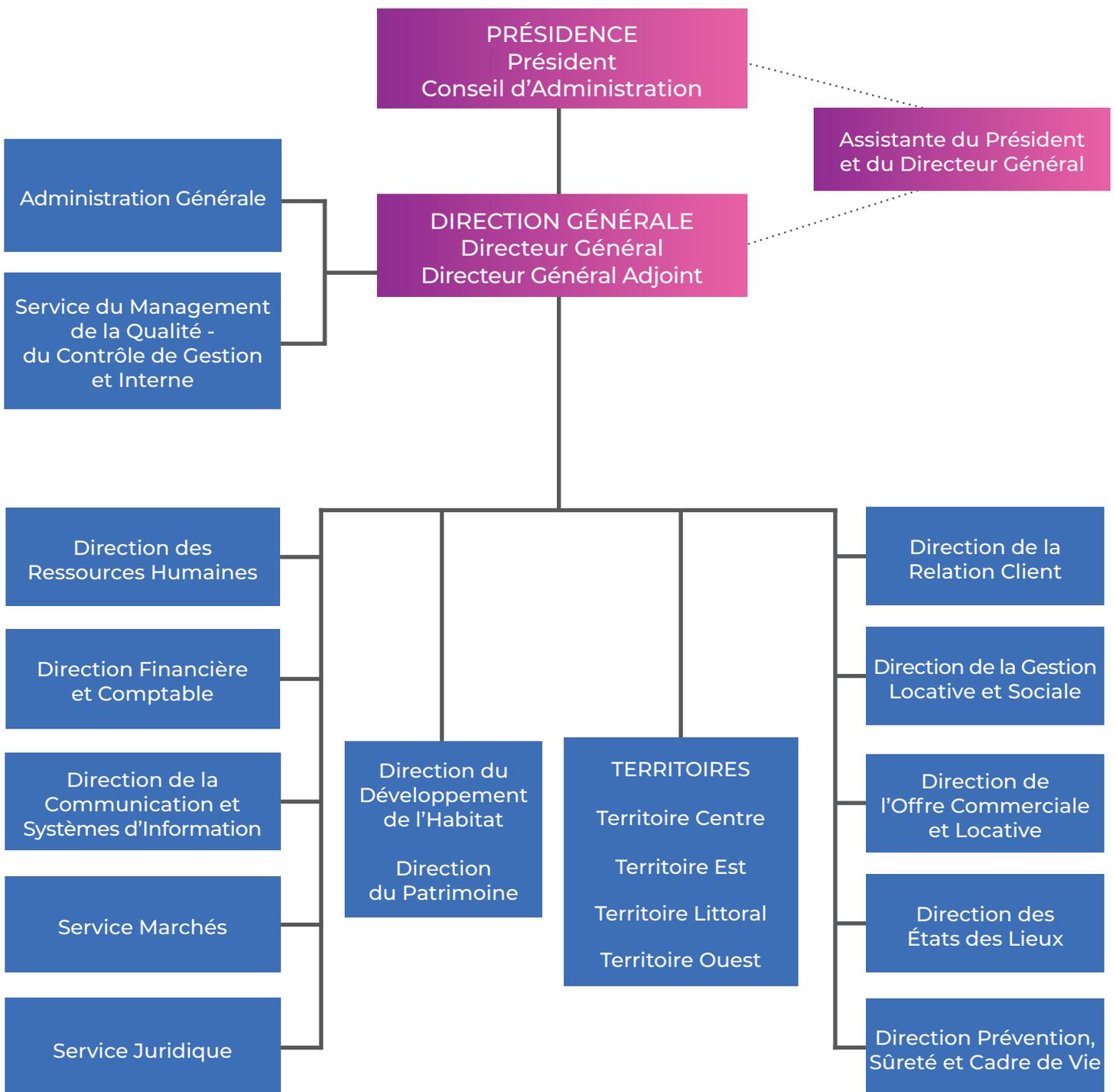
- UFC QUE CHOISIR : 773
- CLCV : 578
- CNL : 544
- AFOC : 513

Nombre de sièges obtenus

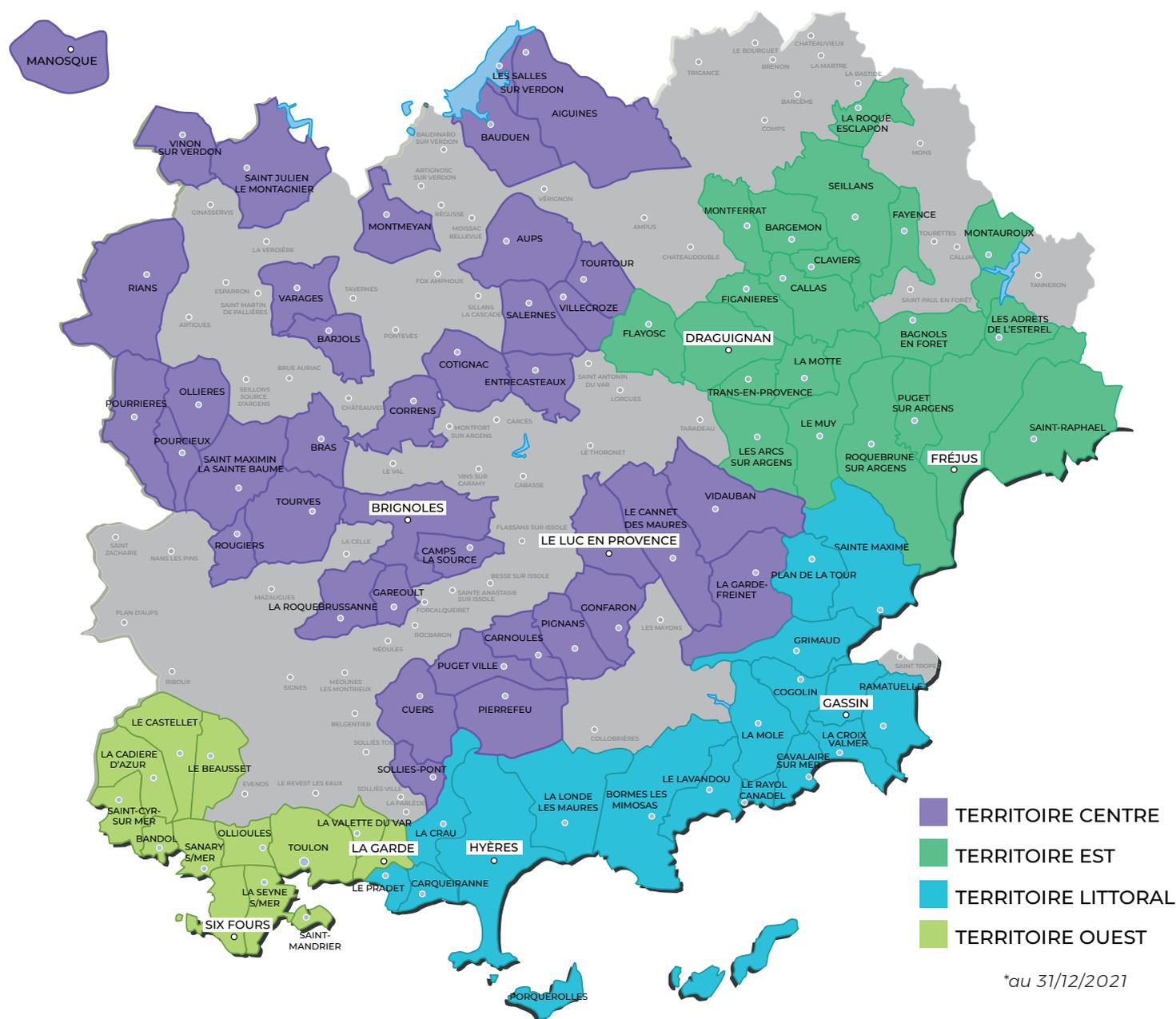
- 1 UFC QUE CHOISIR : Mme Dalila CHOUIAH
- 1 CLCV : M. Loïc GUILLEUX
- 1 CNL : Mme Michèle BUGEAU
- 1 AFOC : M. Serge PELLEGRIN



ORGANIGRAMME GÉNÉRAL



ORGANISATION TERRITORIALE



ORGANISATION D'UN TERRITOIRE

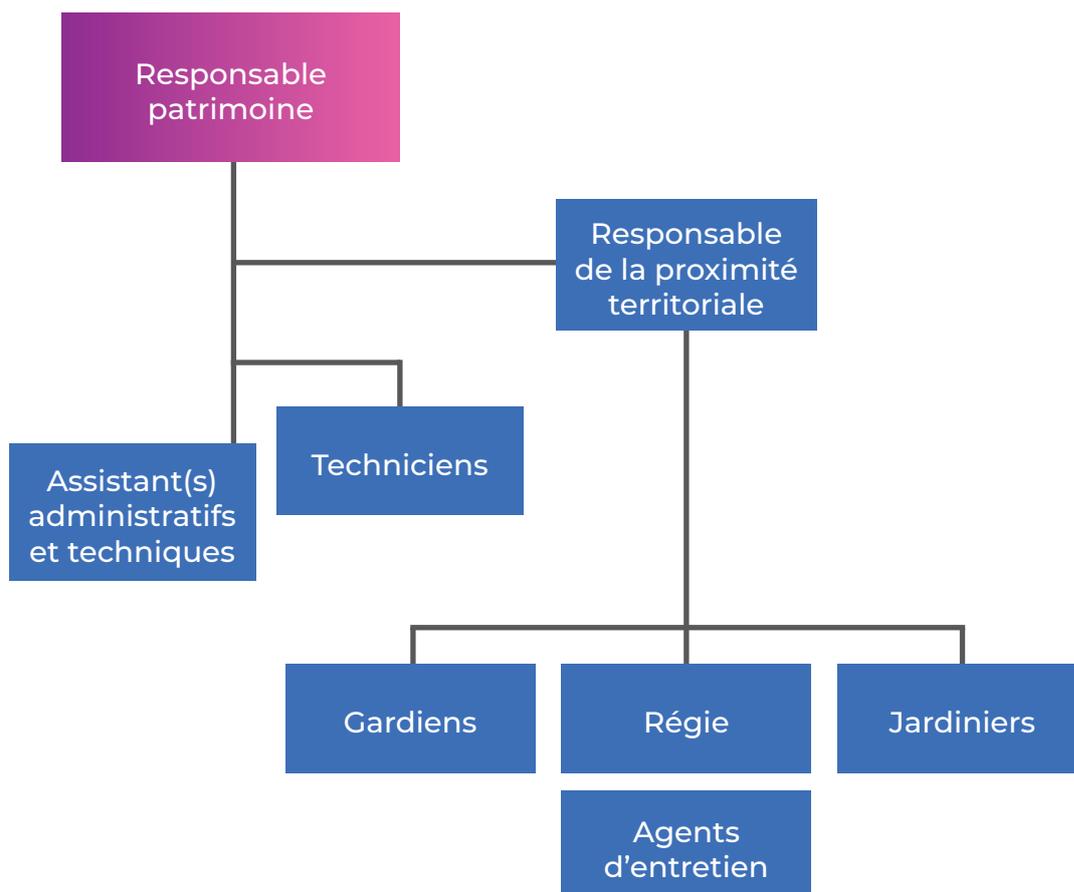
Notre organisation territoriale reflète notre souhait d'être toujours plus proche de nos locataires. Depuis nos 7 sites de proximité, les techniciens sont devenus encore plus mobiles. Cela a été rendu possible par la mise à disposition de plus de

véhicules de service et par la digitalisation de leurs pratiques.

De plus, les aspects administratifs sont désormais effectués par des assistants administratifs et techniques, ce qui permet aux techniciens de se recentrer

sur le cœur de leur métier : la surveillance technique de leur patrimoine et être plus à même de proposer des plans d'actions en collaboration avec le responsable du patrimoine et la direction du patrimoine.

ORGANIGRAMME D'UN TERRITOIRE



LES INDICATEURS

	Centre	Est	Littoral	Ouest
Nombre de résidences	118	85	91	117
Nombre de logements gérés	3 079	3 791	3942	4 573
Nombre de stationnements	1435	1 717	1 719	2 307
Nombre annuel de sollicitations	4914	6150	5638	6549
Nombre de sollicitations par logement	1,61	1,65	1,43	1,46
Nombre de logements attribués	129	248	201	285
Nombre de logements neufs mis en location	11	64	24	100
Taux de rotation	5,85%	5,46%	4,29%	3,63%
Nombre de personnel	38	39	34	49

Ces indicateurs reflètent la pluralité de nos sites de proximité. Le territoire Ouest (de Saint-Cyr-sur-Mer à La Garde) possède la plus haute densité d'habitat à l'opposé du territoire Centre, plus diffus, alors qu'ils comptent le même nombre de résidences. On peut noter également que les taux de rotation, indiquant la

part de logements ayant connu un changement d'occupant principal au cours de l'année, diffèrent dans la mesure où moins de logements sociaux se libèrent à l'ouest du département qu'au centre. Nous constatons également que les livraisons de logements neufs sont dynamiques à l'est et à l'ouest comparé avec le territoire



Littoral dans lequel le foncier disponible est plus rare.

Le patrimoine des territoires Est et Centre requiert une attention particulière de nos techniciens dans la mesure où nous enregistrons plus de sollicitations par logement qu'ailleurs.

TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2022



25 JANVIER
Inauguration d'Aristée
à Hyères



31 JANVIER
Visite des aménagements
du jardin du Mortier à Sanary



8 MARS
Journée Internationale
des Droits de la Femme
au Val des Rougières



31 MARS
Visite inaugurale des ascenseurs
d'Achard à Draguignan



26 AVRIL
100 ans : présentation de notre
identité visuelle en interne



5 MAI
Remise du trophée de
l'innovation AAREON



13 MAI
Inauguration de La Verrerie
à Ollières



7 JUIN
Visite des aménagements
des jardins de La Brignolette
à Brignoles



21 JUIN
Assemblée générale
du personnel



29 JUIN

Inauguration de la fresque
au Val des Rougières



25 JUILLET

Signature d'une convention
de réservation avec
l'Hôpital de Toulon



15 SEPTEMBRE

100 ans :
journée institutionnelle



23 SEPTEMBRE

Inauguration du Domaine de
La Calade à Ollioules



27 SEPTEMBRE

Inauguration du composteur
collectif Résidence Renaudel
à Six-Fours



30 SEPTEMBRE

Inauguration de la Maison
France Service au pied
du Val des Rougières



7 DÉCEMBRE

Signature du parrainage
Pôle Emploi



13 DÉCEMBRE

Dépouillement des bulletins
pour les élections des
représentants des locataires

LES CHIFFRES CLÉS

NOTRE PATRIMOINE



15 385

logements familles et
659 équivalents logements
répartis sur 428 résidences



185

logements
neufs



79,4 %

De nos logements classés
en étiquette énergétique
A, B, C



27 ANS

Âge moyen
de nos
résidences



59 %

des communes varoises
nous font confiance



1 718

de nos logements sont
en copropriété



68

commerces



7 178

places de
stationnement
louées



NOS HABITANTS



34 580

personnes logées

863

attributions, soit 18%
des attributions varoises

794

nouveaux entrants

69

attributions internes, soit 8%



52%

de bénéficiaires APL



40%

de bénéficiaires RSL

LES DEMANDEURS



38 065

demandeurs de logements
dans le Var au 31/12/2022



4 700

attributions dans le parc
social varois en 2022

NOS CHANTIERS



22 000 000 €

pour la construction
de logements



9 000 000 €

investis dans l'amélioration
du patrimoine



3 200 000 €

consacrés à la
maintenance
du patrimoine



307

emplois générés ou confortés par
nos chantiers*

*ratio de l'insee : 9 emplois par million
d'euros investi

NOS FINANCES



66 677 449 €

de chiffre d'affaires dont :

59 474 363 €

de loyers

51 202 822 €

de potentiel financier

12 959 259 €

d'autofinancement

12 218 719 €

de charges récupérables

NOTRE PARTICIPATION À L'ÉCONOMIE LOCALE

18

jours de délai de paiement

11 000 000 €

de taxes Foncières -
ordures ménagères
payées aux collectivités

18 993

factures payées à nos
fournisseurs

136

marchés attribués





100 ANS, ET APRÈS ?

- + RETOUR SUR NOTRE CENTENAIRE
- + L'INNOVATION SOCIALE
- + RETOUR SUR NOTRE NOUVELLE ORGANISATION



RETOUR SUR NOTRE CENTENAIRE

Var Habitat a fêté en 2022 son centenaire : 100 ans au service du logement accessible, 100 ans au cours desquels nous n'avons cessé d'innover pour proposer des logements et des cadres de vie agréables ; 100 ans au service des locataires, pour proposer des logements moins énergivores et plus accessibles, des espaces extérieurs aménagés et accueillants, ainsi que des services toujours plus réactifs et proches de nos résidents et partenaires.

Alors que nous aurions pu nous contenter de regarder dans le rétroviseur et nous satisfaire du passé, nous avons choisi de nous tourner résolument vers l'avenir. D'abord en inscrivant l'expérience et la relation client au cœur de nos préoccupations, puis en investissant massivement dans la construction pour proposer des logements aux familles varoises qui en ont besoin.

Nous ne nous sommes pas arrêtés là puisque nous avons créé un organisme de foncier solidaire qui proposera dès 2023 des logements neufs à l'achat à des conditions très favorables.

Enfin, nous avons accru significativement les budgets d'entretien de nos résidences existantes afin de les inscrire dans une nécessaire modernité.

Nous avons souhaité symboliser ce virage vers l'avenir, avec en perspective, l'écriture d'un nouveau centenaire, en renouvelant notre identité visuelle.

UNE NOUVELLE IDENTITÉ VISUELLE

Cet anniversaire a été l'occasion de donner une nouvelle jeunesse à notre image. Sans tirer un trait sur le passé, en prenant appui sur notre expérience, ce nouveau graphisme réunit sérieux et sobriété, tout en étant résolument inscrit dans la modernité.



UNE ANNÉE PONCTUÉE DE CÉLÉBRATIONS

Un gâteau d'anniversaire

Le 26 avril, l'ensemble du personnel s'est réuni pour célébrer le 100^{ème} anniversaire et lancer les célébrations du centenaire de l'office.

En raison des restrictions de regroupement encore en vigueur (Covid 19), plusieurs sites de rendez-vous ont été mis en place reliés en visioconférence autour de gâteaux d'anniversaire.

Thierry Albertini, Président et Martial Aubry, Directeur Général ont présenté officiellement la nouvelle identité visuelle de Var Habitat au travers d'un petit film.



Pour visionner ce film, scannez- moi !



Une assemblée générale

Après 2 années sans rassemblement, l'ensemble du personnel a pu se réunir dans un lieu champêtre et convivial.

Après une matinée dédiée au bilan de l'année et aux riches perspectives qui nous attendent dans les années à venir, une après-midi de loisirs a permis aux collaborateurs de faire connaissance pour les uns et se retrouver pour les autres. Des moments de cohésion importants !



Une journée institutionnelle

En plus de nos 2 événements en interne, nous tenions à fêter ce centenaire avec tous nos partenaires qui nous suivent et nous soutiennent depuis de si nombreuses années. Nous avons réuni près de 200 élus locaux et partenaires. Après les interventions sur scène de M. Rogemont, Président de la Fédération des OPH qui est revenu sur le parcours de Var Habitat en perspective avec ses homologues français, des vidéos de présentation de différents métiers de Var Habitat ont été diffusées. L'occasion, de montrer la pluralité des tâches et fonctions qui animent les quelque 300 collaborateurs de l'office.



Pour visionner ce film, scannez- moi !

LE CONCOURS DES BALCONS FLEURIS

Dans le cadre de son centenaire, nous avons organisé un concours de « balcons et jardins fleuris » ouvert à tous les locataires titulaires d'un bail. Après inscription, 51 locataires ont participé afin de valoriser leurs plantations.

Le service communication s'est mobilisé pour se rendre chez les participants, quand cela fut possible, pour photographier leurs espaces de verdure.

Après visualisation anonyme des photos prises ou reçues, le jury s'est déroulé en 3 phases :

- Un vote de nos administrateurs ;
- Un vote du personnel ;
- Un vote de nos abonnés Instagram.

Trois prix ont été décernés, bravo à l'ensemble des participants pour leur investissement !



PAROLE D'HABITANTS



Rosalie Santiago vit au bâtiment B de la résidence Mataffe depuis sa construction le 1^{er} août 1970. Elle fait partie des plus anciens locataires que compte l'office. Nous l'avons rencontré pour qu'elle nous raconte sa vie, ses souvenirs du quartier et son évolution.

C'est entourée d'une très petite partie de sa famille que Mme Santiago nous a reçus dans son logement. En effet, Rosalie et son époux y ont élevé leurs 9 enfants, qui à leur tour ont agrandi la

famille. Elle compte désormais 23 petits-enfants et une vingtaine d'arrière-petits-enfants.

Mataffe : une grande famille

Les bâtiments A et B, un peu excentrés du reste de la résidence, ont été le terreau de cette grande famille où les enfants jouaient les uns avec les autres et prenaient le chemin de l'école ensemble.

Ces 2 bâtiments comportent une majorité de grands logements (T5 et T6). Les familles qui s'y sont installées se sont très

vite bien entendues et des liens forts les lient toujours (familiaux et amicaux).

« Les enfants jouaient tous ensemble au pied des bâtiments ou dans la colline pendant que nous, les mamans, nous discussions à l'ombre d'un mimosa. »

Mais ce qui marque le plus c'est la vie de quartier voire de village qui régnait à Mataffe. De nombreux commerces sont alors présents : boucherie, presse, épicerie, primeur et même une droguerie à la place de notre agence actuelle au pied du bâtiment Excelsior !

L'association des locataires organisait chaque année une fête foraine avec des manèges, un bal, l'élection d'une miss Même Les Gipsy King sont venus faire un concert au coeur du quartier !

Cette vie de quartier a disparu, mais les liens entre les habitants restent, les enfants sont toujours en contact et se retrouvent avec plaisir.



L'INNOVATION SOCIALE

Afin de répondre aux problématiques sociales et environnementales actuelles, nos pratiques et méthodes de travail doivent évoluer. Var Habitat doit ainsi innover pour proposer des réponses transversales à ses préoccupations.



ACTIONS SOCIALES

Notre équipe de 13 conseillères sociales travaillent depuis plusieurs années sur la mise en place de méthodes de travail et des partenariats leur permettant un accompagnement social innovant aux profits des locataires.

C'est pour cela que l'Association Régionale pour l'Habitat Social Paca Corse leur a décerné le deuxième prix de l'innovation sociale. Selon des critères tels que le nombre de collaborateurs, le processus d'identification des problématiques, la réalisation d'enquêtes avec CALEOL, l'Association Régionale a donc classé Var Habitat en 2^{ème} position de ce prix 2023 parmi tous les bailleurs régionaux.

Ce prix récompense ainsi le travail social réalisé par Var Habitat et notamment

l'accompagnement social quotidien de nos CESF. L'équipe sociale est également engagée dans de nombreux partenariats qui permettent aux personnes âgées un maintien à domicile, un soutien aux femmes victimes de violences, la lutte contre l'impayé, la santé mentale ...

De nouveaux projets et dispositifs se profilent à l'horizon dans le domaine de l'inclusion, de nouveaux types d'habitat ... Nous ne manquerons pas de les relayer.

Dans le cadre de la politique du Logement d'Abord, Var Habitat s'engage à travers le dispositif «UN CHEZ SOI D'ABORD TOULON TPM» porté par un groupement de coopération sociale et médico-sociale composé du Centre Hospitalier

Intercommunal Toulon/La Seyne-sur-Mer, du Centre Hospitalier Henri Guerin et des Associations ISATIS et OVA.

Ce dispositif est destiné à des personnes confrontées à des difficultés spécifiques et permet de leur assurer : l'accès et le maintien dans le logement, l'accompagnement par un suivi de proximité en vue de favoriser leur rétablissement et permettant l'insertion tant sociale que professionnelle.

Dans le cadre de ce dispositif, Var Habitat est le premier bailleur social sur la métropole Toulonnaise à passer convention avec ce groupement pour 2 logements. En cette fin d'année, dans le cadre de la coordination de ce partenariat, nos conseillères sociales ont rencontré l'équipe médico-sociale du dispositif. Cette rencontre fut riche d'enseignements et d'expériences partagées, à travers les pratiques professionnelles mises en commun.





CADRE DE VIE DES QUARTIERS PRIORITAIRES

Depuis 2015, la loi a instauré des quartiers prioritaires de la ville (QPV), nouvelle géographie prioritaire. Dès lors, plusieurs avenants ont été signés pour prolonger la durée du plan d'actions. Pour rappel, les signataires de cette convention sont l'État, l'EPCI, la commune et Var Habitat. 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). Cette convention, annexée au contrat de ville est valable jusqu'au 31 décembre 2023 et sa forme et son contenu seront revus dans le cadre des prochains contrats de ville.

Les territoires ciblés dans ce cadre concernent 10 QPV, soit 24 résidences Var Habitat, représentant 2430 logements. Pour l'année 2022, les actions ont porté sur :

L'amélioration du cadre de vie des résidences

- Enlèvement d'épaves et débarrasage de locaux communs,
- Travaux d'amélioration du cadre de vie : action sur les

murs des parties communes (revêtements muraux et peintures),

- Résidentialisation : installation de barrière et action sur les espaces verts,
- Travaux de sécurisation et surveillance de chantier,
- Chantiers d'insertion.

L'amélioration du lien social

- Actions d'accompagnement social avec le travail des conseillères en économie sociale et familiale,
- Actions d'animation, de lien social et de vivre ensemble : animations de quartiers (ludothèque, animations scientifiques pour le jeune public, animations artistiques, ...),
- Mise à disposition de locaux pour les associations locales.

Les besoins de ces quartiers dits prioritaires sont spécifiques et méritent une attention particulière, c'est pourquoi de nombreux projets innovants ont également été initiés au cours de l'année et se verront concrétisés en 2023.

INNOVATION TECHNIQUE

Var Habitat se doit également d'innover quant à l'entretien de ses résidences, mais également

CHIFFRES CLÉS

735 000 € de budget alloué aux QPV

448 000 € dépensés en 2022 (reports de certaines opérations d'envergure à 2023)

475 000 € d'abattement de taxe foncière

de proposer des actions susceptibles d'améliorer le confort de ses habitants.

De nombreuses études ont été lancées en 2022, telles que la mise en place de centrale de panneaux photovoltaïques permettant notamment d'autoconsommer l'électricité produite dans les parties communes et pourquoi pas chez les locataires.

Ce type d'installation à grande échelle nécessite des études précises et un suivi particulier, c'est pourquoi un référent sera nommé en 2023 pour suivre cette démarche transversale au sein de l'office.

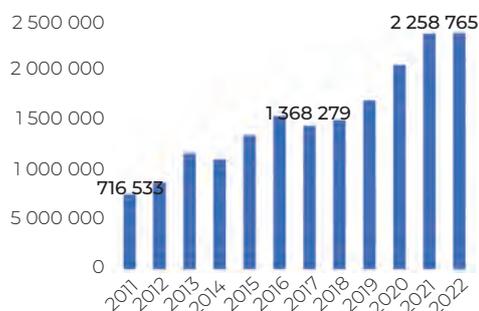


RETOUR SUR NOTRE NOUVELLE ORGANISATION

Afin de mieux répondre à notre problématique de la vacance grandissante, de nouvelles directions ont été mises en place en février 2022. Les causes de cette vacance sont multiples, allant de travaux à réaliser dans les logements à la hausse des délais administratifs de gestion des attributions, en passant par l'ambiance des quartiers.

Trois directions ont ainsi vu le jour et ont réorganisé le travail pour chacune de leur thématique. Au terme de cette première année, un premier bilan peut être fait et des améliorations seront mises en place.

Évolution de la vacance



UNIFORMISATION DES PRATIQUES DE COMMERCIALISATION ET DE GESTION COMMERCIALE

La Direction de l'Offre Commerciale et Locative (DOCL) a pour objectif principal la baisse de la vacance commerciale afin de réduire les pertes financières induites. En tout premier lieu, l'organisation des CALEOL a été modifiée. Désormais, la commission se réunit toutes les semaines au siège de l'office et en visio-conférence avec les réservataires. Ce système permet de fluidifier les remises en location. Au cours de l'année 2022, 1197 logements ont été présentés

en CALEOL (980 pour les réattributions de logements et 217 pour les mises en location) ; 863 baux ont été ouverts (678 pour les réattributions de logements – dont 69 mutations - et 185 pour les mises en location). La différence se justifie par le fait que certains logements sont présentés plusieurs fois en CALEOL et que certaines attributions des mises en location réalisées en 2022 ne verront les baux ouverts que l'année suivante.

Comparatif entre le nombre de logements passés en CALEOL et le nombre de baux signés



Malgré un changement d'organisation autour de la distribution des tâches entre les

CHIFFRES CLÉS

2,26 M€ de pertes financières

476 logements vacants au 31 décembre 2022

chargés de gestion locative et les chargés de commercialisation locative ainsi que leur déssectorisation, les résultats financiers n'ont pas été probants.

L'année 2023 présente trois évolutions majeures pour la Direction de l'Offre Commerciale et Locative, deux de nature réglementaire et une en lien avec les évolutions technologiques :

- La prise d'effet du bail numérique en lieu et place des documents papier,
- La création d'une cellule de travail autour de l'Examen de l'Occupation des Logements avec présentation des situations ciblées en CALEOL,
- La gestion en flux des contingents de réservation des logements.



RÉDUIRE LES DÉLAIS DE REMISE EN ÉTAT DES LOGEMENTS

Les techniciens composant la Direction des États des Lieux viennent des Territoires et restent basés sur leurs secteurs respectifs. La mission de cette direction est de livrer un lieu de vie agréable et plaisant le plus rapidement possible. Pour y parvenir, nous disposons d'une charte de remise en état des logements. En complément, d'autres travaux peuvent être engagés tels que le changement des faïences, les sols et la peinture du logement complet.

Charte de remise en location

- Sécurisation du logement : porte palière, installation électriques et gaz,
- Hygiène et propreté (logement et annexe vidés, abattant WC changé),
- Conservation du patrimoine (mise à niveau de faïences, vérification plomberie et menuiseries),
- Amélioration si besoin (remplacement d'équipement, décapage des sols...),
- Embellissements (lessivage ou mise en peinture).

Malheureusement, certaines de nos plus anciennes résidences telles que Acharde à Draguignan (1951) et Brunet à Toulon (1931) ont des problèmes d'agencement et de surfaces. Afin de remettre en location les logements qui se libèrent, nous modifions la typologie de certains logements. D'un T3, nous en faisons un beau T2 par exemple en créant une vraie salle d'eau avec WC séparé.

Il est à noter que certains prestataires ne respectent pas les délais d'intervention que nous leur imposons, ce qui induit une remise en état plus longue. Des pistes d'amélioration sont à l'étude pour augmenter l'efficacité de tous et baisser le temps de remise en état des logements.

AMÉLIORER LA SÉCURITÉ ET LE CADRE DE VIE DES RÉSIDENCES

L'ambiance de la résidence et du quartier, ainsi que l'entente entre voisins sont très importantes dans le bien-être et le sentiment de sécurité pour les habitants. Si la qualité de ses facteurs est altérée, l'insatisfaction des locataires et le risque de vacance augmentent.

La mise en place de la Direction

CHIFFRES CLÉS

1 346 états des lieux entrants, mises en location et mutation

1 004 états des lieux sortants

867 logements remis en état

3 697 000 € de budget alloué

+ de 850 sollicitations en cours avant la création de la DPSV

229 sollicitations au 31 décembre

1 procédure de résiliation de bail en cours

Prévention, Sécurité et Cadre de Vie (DPSCV) a nécessité en premier lieu de réviser la procédure Troubles de Voisinage et la mise en place d'un nouveau logigramme définissant les missions des différents intervenants notamment le rôle des Assistantes Administratives et Techniques réparties dans les quatre territoires dont le traitement de « 1er niveau » est très important et permet de répondre rapidement aux sollicitations des locataires et permet également un meilleur

suivi des actions en lien avec le Service de la Relation Client. La DPSCV intervient ensuite pour traitement de « niveau 2 ».

Outre les troubles de voisinage, la sécurité des résidences et plus globalement la sécurité du quotidien sur l'ensemble des communes où Var Habitat est implanté sont importantes dans le maintien d'un cadre vie agréable et attrayant.

Var Habitat participe aux CLSPD (Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance) en réunion plénière ou en cellule de veille, aux GPO (Groupes Partenariat Opérationnel), aux diverses réunions en Préfecture et en mairies.

Cela permet de développer un partenariat au niveau départemental avec les communes, les élus, les représentants des forces de l'ordre, des associations. D'une manière générale, ces contacts

permettent d'avoir des relais dans les territoires. De plus, ce partenariat nous permet de participer à une « veille » sur les communes concernées mais également, notamment avec les forces de l'ordre, d'intervenir dans diverses situations dans le cadre de la prévention et le traitement des troubles à l'ordre public.

La mise en place de ce service a permis de répondre à un réel besoin tant en interne qu'en externe :

- En interne, pour un suivi plus efficient des troubles de voisinage et des sollicitations, mais également pour apporter une réponse plus pertinente au suivi des dossiers. Cela a également permis de mettre en place un travail transversal avec les territoires et les services et d'apporter des réponses au niveau technique, social, mais également d'avoir un contact direct avec la direction pour

le traitement de certaines situations, et la mise en place de nouvelles procédures (actes de malveillance).

- En externe, afin que Var Habitat soit un interlocuteur identifié et reconnu : la participation aux différentes instances relève de la DPSCV, mais cette représentation est faite régulièrement en associant les représentants d'autres services, notamment les Responsables de Territoires.

À ce stade, il apparaît nécessaire de continuer à développer notre partenariat avec les différentes instances, gage d'une meilleure efficacité de nos interventions en direction des locataires.



Ça fait un peu désordre non ?
les prospectus et autres déchets
seraient bien mieux dans la poubelle.

ARRÊTONS LES INCIVILITÉS

N'abîmez pas votre cadre de vie
aidez-nous à le faire respecter



CONSTRUIRE & AMÉNAGER

- + LA DEMANDE DE LOGEMENT
- + LES LIVRAISONS ET MISES
EN LOCATION
- + EN TRAVAUX ET À VENIR
- + LE BAIL RÉEL SOLIDAIRE

LA DEMANDE DE LOGEMENT

La demande de logement est toujours plus importante dans le département, elle a augmenté de près de 11 % sur les 4 dernières années. L'effet conjugué de la crise du Covid et de l'inflation due au conflit en Ukraine a impacté les Varois et notamment les locataires de logements sociaux. Le parcours résidentiel permettant un turn-over des locataires est au ralenti et vient compliquer la situation de la demande de logement.

Nous nous devons d'augmenter notre offre de logement, mais également de nous diversifier afin de permettre un parcours résidentiel facilité. Ceci sera notamment rendu possible grâce à la commercialisation de logements en Bail Réel Solidaire. Nous allons également nous recentrer sur la maîtrise d'ouvrage directe et notamment sous forme de projets mixtes mêlant le logement locatif et l'accession par l'intermédiaire du BRS.

CHIFFRES CLÉS

38 065 demandes de logements actives (+11,49% en 4 ans)

1310 demandes enregistrées par Var Habitat

1101 demandes de renouvellement enregistrées par Var Habitat

4 700 attributions dans le Var

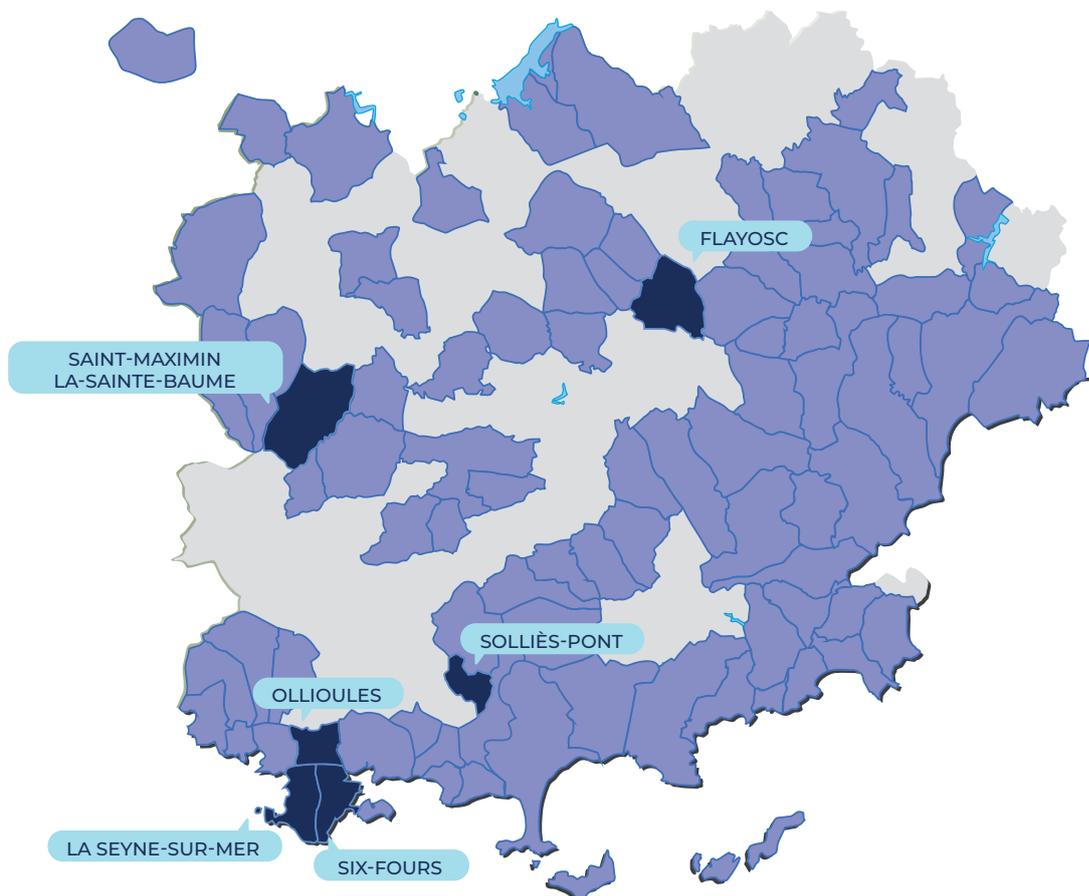
LES LIVRAISONS DE LOGEMENTS

Ces dernières années, la mise en place de la RLS, et le nombre croissant de recours contre les permis de construire déposés, tant en VEFA qu'en maîtrise d'ouvrage directe, ont ralenti la mise en chantier de plusieurs résidences.

L'année 2022 a ainsi été moins fructueuse que 2021, puisque 186 logements ont été livrés contre 355. Ils se répartissent sur 4 résidences en VEFA, 3 résidences en maîtrise d'ouvrage directe et sur 6 communes. 8 locaux neufs

ont également été livrés à des acquéreurs privés (pôle médical et opticien).

RÉPARTITION DES LIVRAISONS SUR LE DÉPARTEMENT



LES MISES EN LOCATION



LES VERGERS

Solliès-Pont - 23 logements



LE DU TREMBLEY

La Seyne-sur-Mer - 25 logements



DOMAINE DE LA CALADE

Ollioules - 58 logements



GAOU GALIN

Flayosc - 15 logements



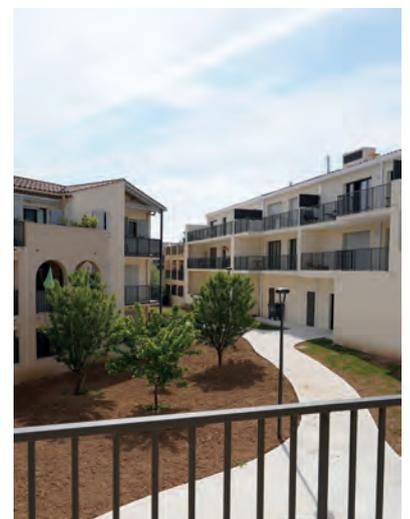
COEUR SIX-FOURS

Six-Fours - 17 logements



LE SAFRANIER

Flayosc - 38 logements



COEUR SYRAH

Saint-Maximin - 10 logements

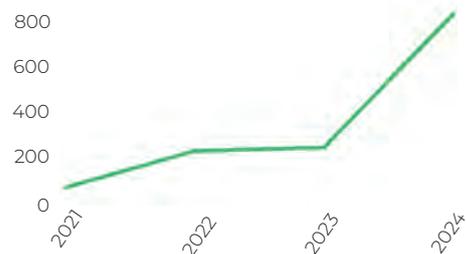
EN TRAVAUX ET À VENIR

La direction a décidé de relancer massivement la construction de logements et l'aménagement de quartier pour les communes.

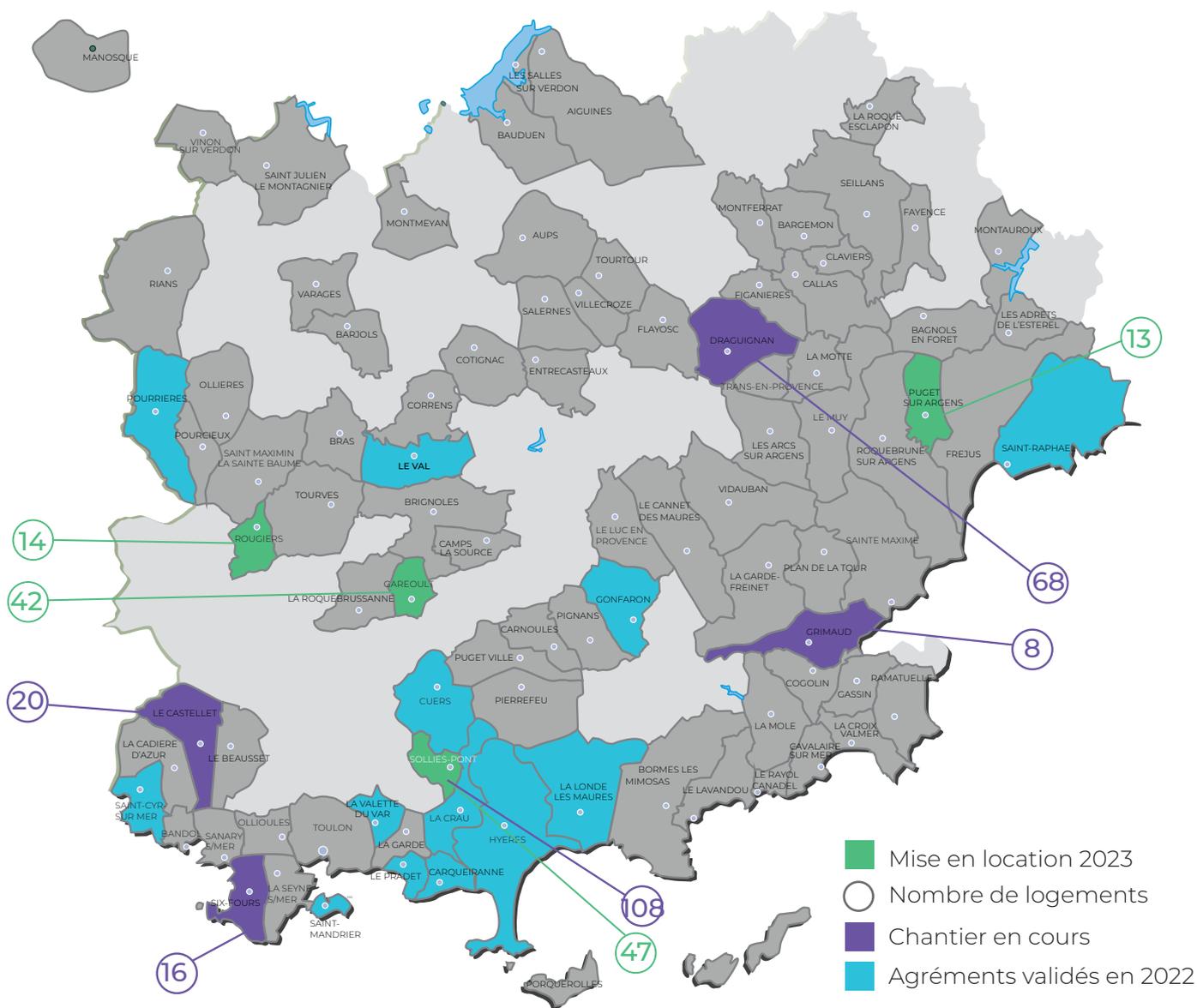
Même si l'année 2022 a marqué un léger recul dans son nombre de mises en location, de nombreux chantiers sont en cours ou à venir.

- 166 logements locatifs, sur 6 opérations, étaient encore en chantier au 31 décembre. 4 d'entre elles seront livrées en 2023,
- 248 logements dont 197 locatifs, et 51 BRS vont prochainement démarrer (76 % en maîtrise d'ouvrage directe),
- 272 logements locatifs ont été agréés en 2022 (33 % en maîtrise d'ouvrage directe).

Évolution des constructions à venir



LES CONSTRUCTIONS À VENIR





LE BAIL RÉEL SOLIDAIRE

En 2022, deux opérations en BRS ont été lancées, Le Clos de la Collégiale à Six-Fours et Alba Flora à Solliès-Pont. Le Clos de la Collégiale est pour le moment en attente à la suite de recours de tiers sur le permis de construire. Le lancement commercial d'Alba Flora a, quant à lui, été acté en fin d'année. Il s'agit d'une opération mixte de 55 logements composés de 9 villas et de 12 appartements en BRS et de 34 LLS collectifs. La mixité est renforcée sur ce programme, car il faut ajouter à nos chiffres les 95 appartements commercialisés par le promoteur local, SEGEPRIM. Cette opération est menée de concert avec ce dernier, avec lequel nous avons acquis le foncier. Chaque maître d'ouvrage réalise ses bâtiments.

L'OFS de Var Habitat s'est doté de plusieurs canaux de communication afin de commercialiser ces logements :

- Au travers d'un affichage sur le chantier de construction de la future résidence Alba Flora.
- Par le biais d'une page internet dédiée sur le site Var Habitat
- Par l'ouverture de réseaux sociaux dédiés tels qu'Instagram et Facebook et par l'achat de publicités ciblées.



Afin de garantir la transparence des ventes des logements sous statut Bail Réel Solidaire, nous nous sommes dotés d'une commission dédiée, validée en conseil d'administration en décembre 2022, dite commission de sélection.

Cette commission composée de membres du conseil d'administration et de personnes qualifiées, dont un représentant de la commune accueillant l'opération, désignera le lauréat attributaire du logement. Cette désignation se fera sur la base d'un scoring valorisant le parcours résidentiel du candidat et son appartenance au territoire.



SATISFAIRE NOS CLIENTS

- + LA RELATION CLIENT
- + L'AMÉLIORATION DE
L'ATTRACTIVITÉ DES RÉSIDENCES



LA RELATION CLIENT

Notre Service Relation Client est né en juillet 2020. Son fonctionnement est aujourd'hui mature et son efficacité en tant que pivot de la réclamation est admis de tous.

La création du SRC a mis en lumière que la gestion de la sollicitation du locataire est un sujet transversal qui nécessite un effort commun. En 2022, 24 648 sollicitations ont été saisies, dont la moitié via un appel au SRC.

engagements et d'agir de manière bienveillante vis-à-vis de nos clients. Pour cela, nous devons partager une culture interne vis-à-vis de la satisfaction client et s'objectiver pour une bonne gestion des réclamations.

Répartitions des sollicitations par territoire

■ Technique ■ Entretien des parties communes
■ Trouble de voisinage ■ Administratif

Territoire Centre
4 914,
soit 1,61 par logement



Territoire Est
6 150,
soit 1,65 par logement



Territoire Littoral
5 638,
soit 1,43 par logement



Territoire Ouest
6 549,
soit 1,46 par logement



Au-delà de la prise en compte du besoin, il reste à construire une relation client fiable témoignant que nous avons la compétence et la volonté de respecter nos

Les impacts sont forts et immédiats :

- Réduire les comportements négatifs des locataires,
- Limiter d'éventuelles réactions épidermiques (bouche à oreille négatif, action juridique, recours auprès d'organismes officiels ou associations de locataires).

Conserver la confiance de nos locataires « anciens » et tisser un lien avec nos nouveaux entrants sont autant de défis à relever en 2023.

CHIFFRES CLÉS

24 648 sollicitations (-29,5% par rapport à 2021)

32% des sollicitations ont été faites via l'espace locataire

50% des sollicitations ont été faites via un appel au SRC

L'ESPACE LOCATAIRE

7 622 inscrits

+1 798 nouveaux inscrits en 2022

51 ans de moyenne d'âge

VAR HABITAT VOUS PROPOSE VOTRE ESPACE LOCATAIRE EN LIGNE ET SUR APPLICATION MOBILE

- ✓ Payez votre loyer en quelques clics
- ✓ Dialoguez avec nos services
- ✓ Suivez vos demandes
- ✓ Accédez à vos documents
- ✓ Gérez votre compte en toute simplicité

RENDEZ-VOUS SUR WWW.VARHABITAT.COM

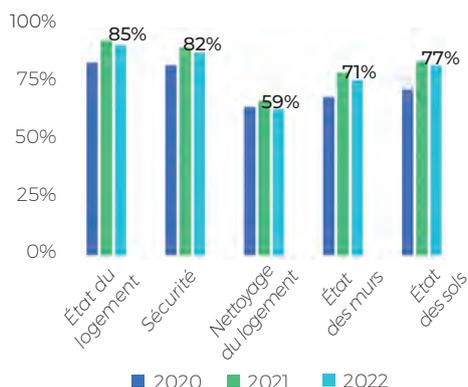
MESURE DE LA SATISFACTION

Depuis de nombreuses années, nous nous attachons à connaître la satisfaction des locataires au travers de diverses enquêtes. Les résultats nous permettent de mieux comprendre leurs attentes et ainsi améliorer nos procédures.

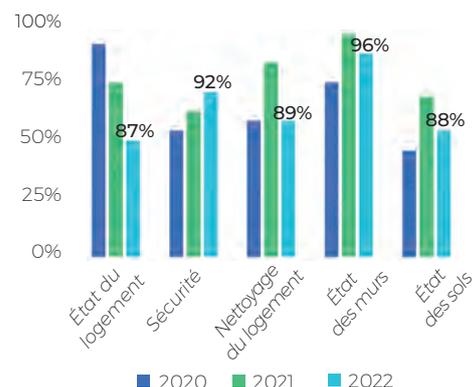
Les enquêtes sont réalisées à divers niveaux, lors de la mise en location des résidences neuves, lors des entrées dans les lieux ou après des interventions techniques dans les logements. Les taux de participation restent faibles (à hauteur de 35%) environ mais nous permettent d'avoir un bon aperçu de la satisfaction de nos locataires.

En 2023 aura lieu l'enquête de satisfaction triennale auprès d'un échantillon de 15% des locataires. Elle nous permettra d'évaluer les actions correctrices mises en place.

Évolution de la satisfaction concernant les logements anciens



Évolution de la satisfaction concernant les logements neufs



AMÉLIORER L'ATTRACTIVITÉ DES RÉSIDENCES



CHIFFRES CLÉS

9 000 000 € d'investissement

6 090 000 € de travaux pour l'amélioration de la performance énergétique

2 836 854 € de certificats d'économie d'énergie (+46 % par rapport à 2021)

1 082 542 € de recettes pures grâce aux stations de téléphonie mobile (+16% par rapport à 2021)

807 sinistres comptabilisés (+19% par rapport à 2021)

168 000 € consacrés à l'entretien des foyers logements et une gendarmerie

DES RÉSIDENCES TOUJOURS MOINS ÉNERGIVORES

Rendre nos logements moins énergivores est une priorité pour Var Habitat, tant en terme écologique que pour le budget de nos locataires. C'est pourquoi depuis de nombreuses années, nous apportons des améliorations à nos bâtiments. En 2022, 84 résidences (pour 4 447 logements) ont bénéficié de travaux portant sur l'isolation des combles, l'éclairage à

détection, le remplacement des portes palières, le remplacement des radiateurs électriques, le remplacement des chaudières individuelles, l'isolation thermique par l'extérieur ou la mise en place de pompes à chaleur individuelles.

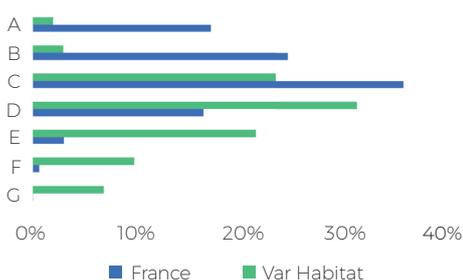
13 opérations spécifiques ont également été menées afin de réduire leur étiquette énergétique et de passer de la catégorie E ou F à la catégorie

C. Le bouquet de travaux de ces résidences a notamment concerné l'isolation par l'extérieur, le remplacement des radiateurs électriques par des pompes à chaleur et la mise en place de chauffe-eau plus performants. Ces travaux ont représenté un coût de 1 760 000 €.

Le patrimoine de Var Habitat n'est pas très énergivore au regard des statistiques françaises. 79,4 % de nos logements sont

classés en catégories A, B ou C alors qu'au niveau national, la proportion n'est que de 29% des résidences principales (sources : ministère de la transition écologique et de la cohésion des territoires au 1^{er} janvier 2022). Nous continuerons nos efforts dans les années à venir pour améliorer nos statistiques, notamment en privilégiant l'isolation par l'extérieur de nos résidences plutôt qu'un simple embellissement.

Comparaison de la répartition des DPE France/Var Habitat

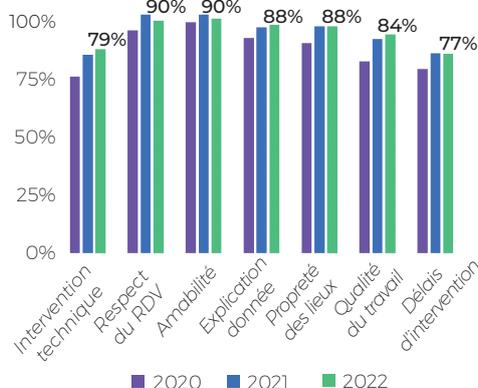


DES RÉSIDENCES ENTRETENUES

En plus des plans pluriannuels de rénovation, nos 4 territoires œuvrent au quotidien pour entretenir des logements et les résidences. Ils disposent

d'un budget de 3,2 M € leur permettant de répondre aux sollicitations techniques des locataires mais également à une planification de travaux dans les parties communes.

Évolution de la satisfaction concernant les entreprises



UN CADRE DE VIE ATTRAYANT

L'attractivité d'une résidence ne passe pas que par ces performances énergétiques mais également par l'esthétique. Vivre et recevoir ses amis et sa famille dans un lieu accueillant et agréable est important pour nos locataires.

Des campagnes de décapage sont réalisées par des équipes

d'agents d'entretien spécialisés sur chacun des territoires afin de remettre à niveau les cages d'escaliers et de permettre un meilleur entretien quotidien des agents d'entretien et des gardiens en place. Les façades et les stationnements ont également bénéficié d'un plan de rénovation puisque 16 résidences ont été refaites cette année, pour un budget de près de 1,3 millions d'euros



ZOOM SUR NOS JARDINS !

Les espaces extérieurs ne sont pas en reste, puisque depuis 2 ans, un budget spécifique est alloué à nos équipes de jardiniers afin qu'ils proposent des réaménagements des espaces verts des résidences dont les taux de satisfaction étaient les moins bons. En 2022, 3 résidences ont pu bénéficier d'aménagements et d'embellissements de leurs espaces verts.

Les Quatre Saisons au Lavandou

Nombre de plantes :

93 plants pour 19 espèces différentes

Matériaux :

8 tonnes de roches

Temps d'intervention : en cours

Nombre de jardiniers : 2

Coût : 40 000 €



Saint Roch à Ollioules

Nombre de plantes : 261 plants pour 25 espèces différentes

Matériaux : 10 tonnes de roches de carrières + 4 m³ de pierres de rocailles

Temps d'intervention : 1115 heures

Nombre de jardiniers : 6

Coût : 30 000 €



Puits De Marin à Rougiers

Nombre de plantes :

+ de 60 plants pour 7 espèces différentes

Matériaux : 15 tonnes de pierres + 50 tonnes de terre végétale

Temps d'intervention : en cours

Nombre de jardiniers : 3

Coût : 18 000 €





AGIR POUR LES HABITANTS

+ LES AIDES AUX LOCATAIRES



AIDES AUX LOCATAIRES

ACTIONS VERS LE PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP

Afin d'accompagner le public vieillissant et/ou en situation de handicap, Var Habitat mène une politique de développement d'offre nouvelle et d'accompagnement de ce public.

Depuis 2011, l'association Handitoit 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 à ce public. Une analyse des besoins en logement adapté est réalisée par le territoire. Ces besoins sont mis en corrélation avec la pertinence de l'implantation du projet (service de proximité, transport, commerce...). Ce travail est fait en collaboration avec Handitoit et T.P.M. (quand cela concerne son territoire).

Nos conseillères sociales mènent un complément d'entretien de demande de logement orienté sur l'adéquation offre/logement. Celui-ci se réalise principalement au domicile du demandeur positionné sur un logement adapté. Si attribution, la conseillère assurera une veille sur les 6 premiers mois

et si besoin accompagnera le ménage lors de son accès.

En 2022, nous avons mis en service 6 logements adaptés 4 UFR (Usage Fauteuil Roulant et 2 PMR (Personne à Mobilité Réduite).

LOGEMENT ACCOMPAGNÉ EN SOUS LOCATION

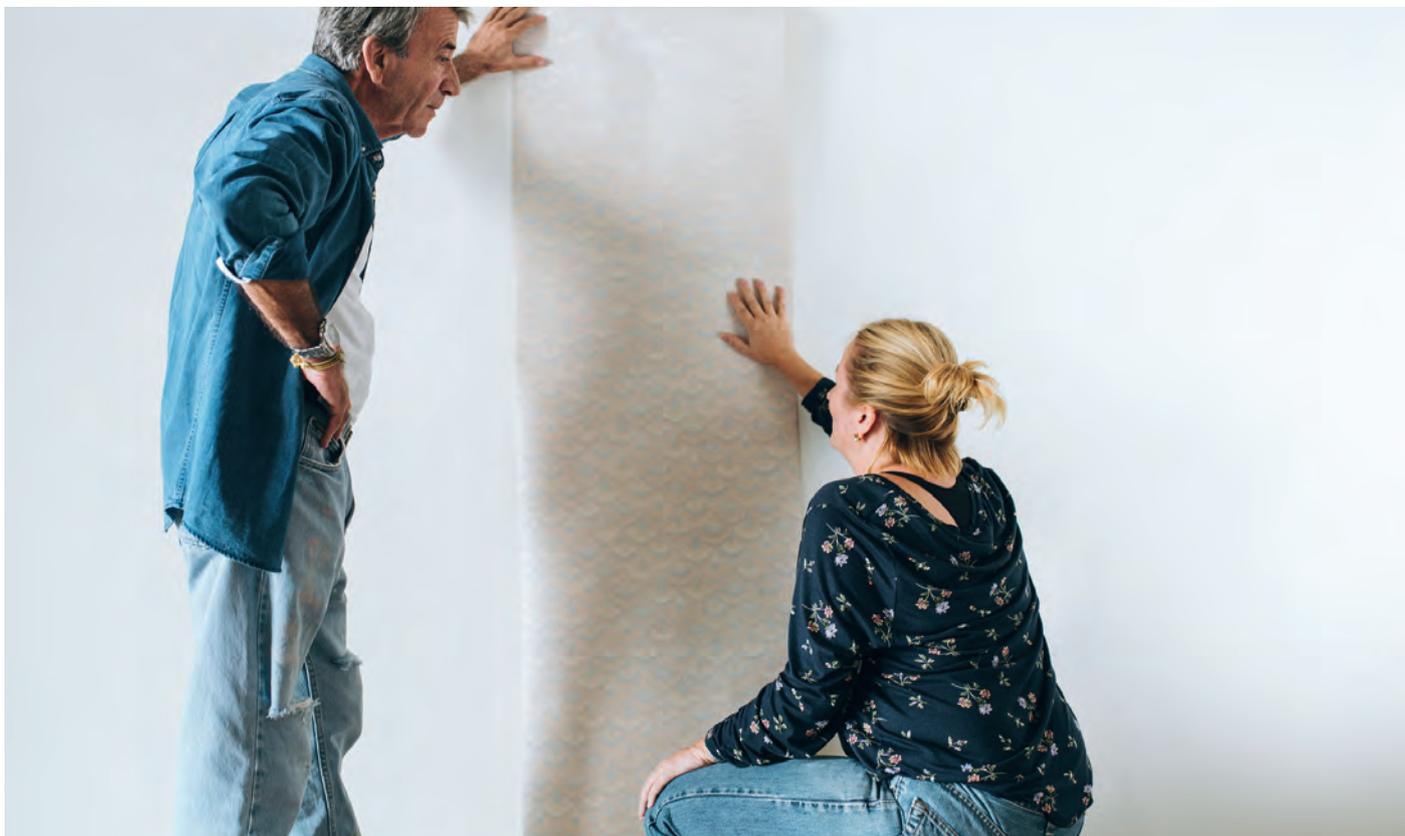
Afin de diversifier l'offre de logement dans le Département et proposer des solutions intermédiaires au logement autonome, nous développons une politique partenariale avec des associations d'insertion sociale. Au 31 décembre 2022, le Service Social gère 28 conventions uniquement sous location et 6 conventions avec bail glissant. Les partenaires signataires sont CCAS, associations et/ou institutions AVAF, LOGETOIT,

ADSEAV, CHV, EN CHEMIN, ITINOVA ...

VIOLENCE FAITES AUX FEMMES

Nos collaborateurs du territoire Est ont été conviés à une demi-journée pour une sensibilisation sur la thématique « violences conjugales » animée par Chantal Molinès, déléguée départementale aux droits des femmes et à l'égalité (photo ci-dessous). Le département social et l'association ITINOVA ont permis cette sensibilisation du personnel de proximité (gardiens, agents d'entretien, techniciens et responsables technique) qui est au contact quotidien avec les locataires. Sur 2022, 12 familles ont été orientées dont 10 ont été acceptées dans le programme et 4 ont bénéficié une attribution de logement.





AUTO-RÉHABILITATION ACCOMPAGNÉE

L'Association des Compagnons Bâisseurs est implantée sur 4 territoires (Provence verte, Cœur du Var, aire Dracenoise, Var Esterel) où elle y a développé le dispositif « Auto Réhabilitation Accompagnée ».

Cette démarche permet de remobiliser les locataires, de rompre avec la solitude et d'améliorer leur environnement de vie par l'intervention de professionnels qui soutiennent le locataire dans les travaux d'amélioration de son logement.

En 2022, 17 locataires ont bénéficié d'un accord pour cette action.

ACTIONS D'AIDE À L'ACCÈS ET AU MAINTIEN DANS LE LOGEMENT

Dans la nouvelle procédure de traitement de la demande de logement, nos CESF réalisent une deuxième intention pour les demandeurs sans logement, hébergés en structure temporaire ou sans abri ainsi que les locataires du parc privé en procédure d'expulsion et autre ... Dans ce cadre, 20 demandes de mesures d'accompagnement social de type AVDL ASLL ont été

constituées en collaboration avec le demandeur.

Dans le cadre du maintien à domicile, nos conseillères sociales se concentrent principalement sur les ménages en impayés, qui représentent 52% de leurs interventions.

Elles ont réalisé 3 747 actions principales (1 seule action par locataire peut être comptabilisée au mois)

- Visite à domicile : 726,
- RDV bureau : 597,
- Appels téléphoniques : 1332.

La sortie de la crise sanitaire se traduit par une très forte

augmentation des visites à domicile.

LUTTE CONTRE L'IMPAYÉ

Nos conseillères en économie sociale et familiale accompagnent les familles en difficulté au travers de divers dispositifs tels que le FSL maintien, le protocole Borloo, la procédure de rétablissement personnel et la CCAPEX.

- **Le FSL maintien** : 26 familles maintenues dans leur logement, 27 134,15 € de prêt, subvention ou rappel APL
- **Protocole Borloo** : 27 jugements d'expulsion étudiés, 13 ménages accompagnés et 1 a résigné un bail.



· **Procédure de rétablissement
Personnel Locataires**

Locataires présents :

· 19 orientations vers un effacement des dettes représentant un montant de 85 139 €

· 19 notifications d'effacement sans liquidation judiciaire, représentant un montant de 58 274€

Locataires partis :

· 8 validations d'effacement sans liquidation judiciaire pour un montant de 46 974 €.

· **Procédure CCAPEX**

Durant l'année, les commissions ont étudié 20 dossiers de Var Habitat pour impayé locatif.

**LOCATAIRES EN
COPROPRIÉTÉ**

Le Département Copropriétés a 14 années d'existence. À sa création, seulement 5 copropriétés constituaient le parc, et le développement des acquisitions en VEFA a permis d'accroître régulièrement le nombre de logements sous statut de la copropriété avec de nouvelles

façons de gérer à inventer.

Nous sommes désormais copropriétaires (ou parfois colotis) au sein de 100 entités réparties sur 30 communes du Var, ainsi que sur la commune de Manosque dans les Alpes-de-Haute-Provence. Les copropriétés représentent environ 20 % de nos résidences.

Le nombre de logements soumis au statut de la copropriété ou de l'ASL, est en 2022 de 1718 au total (soit + 10 % des logements VH).

Domaine de la Calade, Ollioules



L'ADAPTATION DES CHARGES

La hausse des prix du gaz a impacté les charges de nos locataires, mais malgré le bouclier tarifaire mis en place par le gouvernement, Nous avons décidé de mettre en place une nouvelle gestion des températures des chaufferies collectives au gaz.

Ainsi, afin de concilier économies et confort de vie en journée, il a été

demandé à notre prestataire de chauffage de programmer une température de 21°C le jour, tout en maîtrisant la consommation d'énergie la nuit pour atteindre une température réglementaire moyenne de 19°C dans les logements concernés.

L'augmentation du prix du gaz a tout de même eu un impact sur

les charges. Aussi, afin d'en limiter les effets, les provisions de charges (pour les postes eau chaude et chauffage) ont été ajustées. C'est en prenant cette mesure d'accompagnement et de lissage des charges que nous maîtriserons au mieux les effets de cette augmentation sur la régularisation en 2023.



RESSOURCES HUMAINES

- + ÉVOLUTION DES EFFECTIFS
- + GESTION DU PERSONNEL



MOUVEMENTS DU PERSONNEL, RECRUTEMENT, INTÉGRATION

En 2022, le service RH a maintenu son organisation actuelle sur le fait de recruter les nouveaux collaborateurs sur des CDI à temps complet :

- 27 CDI signés sur l'année 2022, dont 3 CDD transformés en CDI,
- 8 CDD, dont 1 apprenti.

Par ailleurs, 6 stagiaires ont été accueillis durant l'année 2022.

MALADIE

En 2022, l'absentéisme a diminué. En effet, nous avons comptabilisé 10 965 jours d'absence pour toutes les maladies confondues (soit un ratio de 37 jours par collaborateur) contre 12 012 jours en 2021 (soit un ratio de 40 jours par collaborateur).

Le nombre de jours pour Maladie Longue Durée est lui aussi en diminution par rapport à l'année 2021, car nous avons cette année-là 6 854 jours contre 4 537 jours en 2022.

Pour continuer à travailler sur l'absentéisme, nous avons dans un premier temps échangé avec la CARSAT afin d'établir un suivi et ainsi de nous permettre d'organiser des réunions de travail sur ce sujet. En septembre 2022, nous avons créé un groupe de réflexion sur la santé et la sécurité au travail, qui nous permettra de mieux appréhender la maladie

ordinaire et de travailler sur des axes d'améliorations.

FORMATION

En 2022, le nombre de formations a augmenté par rapport à l'année 2021. 45 formations ont été organisées (contre 33 en 2021), dont certaines sur plusieurs sessions. Cela représente 787,50 heures de formation sur l'année 2022 (contre 429 heures en 2021). 237 agents en ont bénéficié (contre 229 en 2021).

Le suivi des formations se fait par le biais de notre SIRH mis en place en 2022, qui retrace le parcours des collaborateurs et qui nous permet un suivi post formation avec les évaluations.

THÈMES	HEURES
Communications et techniques d'accueil	2
Finance	4
Gestion locative et sociale	6
Informatique	7
Maintenance technique	4
Management et développement personnel	8
Marchés	1
Ressources humaines	4
Sécurité	8
Veille technique	1
TOTAL	45

PARTENARIAT

Depuis septembre 2022, nous avons mis en place un partenariat

avec Pôle Emploi afin d'être au plus proche de notre partenaire sur le bassin d'emplois du Var et de travailler étroitement sur nos recrutements.



Et dans le cadre de ce partenariat, Var Habitat est parrain dans le dispositif d'accompagnement de jeunes en difficulté d'insertion professionnelle.

Tout au long de l'année, nous avons souhaité favoriser l'insertion par l'apprentissage et l'alternance en accueillant au sein de notre office des stagiaires de la formation professionnelle venant de l'AFPA dans le cadre de reconversion, des stagiaires écoles dans le cadre d'une immersion professionnelle et de l'apprentissage par le tutorat.

Nous continuons de solliciter CAP Emploi ainsi que l'AGEFIPH afin de maintenir nos collaborateurs en situation de handicap dans leur poste en aménageant leur poste de travail, mais aussi dans le cadre de nos obligations légales (+ de 6 % ETP Équivalent Temps Plein).



UN PARTAGE DE LA VALEUR AJOUTÉE CONFIRMÉ

En application de l'accord d'intéressement signé le 30 avril 2019 avec les représentants syndicaux, 238 salariés de droit privé et FPT ont bénéficié d'un complément de rémunération pour leur implication dans la bonne marche de l'Office.

La somme de 285 945 € a été répartie au mois de juin 2022, sous la forme d'une prime individuelle de 1 190.26 € versée au prorata du temps de présence dans l'entreprise et du temps de travail.

Sur les 238 agents éligibles au Plan Épargne Entreprise, 112 agents ont placé leur prime d'intéressement pour un montant de 112 363 €, avec un montant d'abondement de 47 285 €.

L'intéressement a représenté un coût global de 333 230 € en 2022 au titre des résultats obtenus en 2021.

Le renouvellement de l'accord d'intéressement pour la période 2022-2024 a été signé le 28 avril 2022.

ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Conformément à la Loi du 5 septembre 2018 dite « Avenir professionnel » et son décret

d'application du 8 janvier 2019, nous avons publié le 1^{er} mars 2020, son index égalité professionnelle entre les femmes et les hommes pour l'année 2019 à 2022. Cet index, composé de 5 indicateurs dont 2 sont fusionnés pour les entreprises entre 50 et 250 salariés, a pour objectif d'évaluer l'égalité entre les femmes et les hommes au sein des entreprises françaises.

Il faut savoir que pour l'année 2022, nous obtenons la note de 88/100 contre 89/100 en 2021, ventilée comme suit :

- L'écart de rémunération femmes-hommes – note obtenue 38/40
- L'écart dans les augmentations annuelles et les promotions – note obtenue 35/35
- Les augmentations au retour de congé maternité – note obtenue 15/15
- Le nombre de femmes parmi les 10 plus hautes rémunérations – note obtenue 0/15

Le nouvel accord sera signé courant janvier 2023.

UN DIALOGUE SOCIAL PRÉ-SERVÉ AVEC LES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL ELUS AU CSE & LES DÉLÉGUÉS SYNDICAUX

2022, c'est en totalité 8 réunions de CSE (6 réunions ordinaires +2 réunions extraordinaires) et 4 réunions de la Commission Santé

Sécurité et Conditions de Travail.

Au-delà, la direction générale et les délégués syndicaux ont signé un nouvel accord d'entreprise qui est entré en vigueur le 18 avril 2022, puis ont également signé le nouvel accord d'intéressement le 28 avril 2022.

De plus, l'année 2022 a été marquée par l'entrée en vigueur de l'accord d'entreprise sur le télétravail permettant de pérenniser cette modalité d'organisation qui s'était imposée comme une nouvelle forme de travail lors de la crise sanitaire (COVID) permettant de favoriser souplesse et flexibilité dans les conditions de travail, en mettant en avant la responsabilisation et l'autonomie de chacun dans l'exercice de ses missions professionnelles.

D'autre part, un nouveau règlement intérieur est entré en vigueur le 8 décembre 2022 pour tenir compte des dispositions légales qui obligent toutes les entreprises à mettre à jour leur règlement intérieur sur les dispositions du harcèlement sexuel, moral et sexiste et d'intégrer un article sur le dispositif des lanceurs d'alerte.

Et enfin, un nouveau CSE a été mis en place le 8 décembre 2022, pour un mandat de 4 ans.

LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

TÉLÉTRAVAIL

99 collaborateurs (74 salariés et 25 fonctionnaires) bénéficient de l'octroi d'une journée de télétravail par semaine. La formalisation de cet accord ainsi que sa mise en place a été permise par la tenue de réunions de groupes de travail. Ces réunions ont permis à des salariés de tout horizon de donner leurs avis et ainsi de nourrir la réflexion.

En complément de cet accord, nous avons octroyé du télétravail circonstanciel (lié par exemple à des pathologies). Ce deuxième jour de télétravail, qui vise à maintenir de bonnes conditions de travail a bénéficié à 5 collaborateurs.



AMÉNAGEMENT DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET TEMPS PARTIEL

En partenariat et en lien avec la médecine du travail, nous avons pu accompagner 12 personnes au travers d'une reprise à mi-temps thérapeutique, dont 2 sont toujours en cours. Nous souhaitons apporter un soutien et favoriser la guérison de nos collaborateurs.

Les demandes de temps partiel représentent 8 collaborateurs, ce qui est en stabilité par rapport à l'année 2021.

GROUPE PRAP

Durant l'année 2022, le groupe s'est réuni à 4 reprises pour travailler sur l'amélioration des conditions de travail pour notre personnel du terrain, le but étant de remédier et/ou de préserver nos collaborateurs en améliorant les pratiques (mise à disposition de nouveaux outils, organisation lors de la canicule).

Cette année a été marquée par la fourniture de nouvelles tenues à l'ensemble du personnel de terrain dans une optique de confort et de sécurité. La présence du logo Var Habitat favorise également les échanges avec nos locataires.

GROUPE RPS

La direction a fait le choix de mettre en avant le groupe RPS pour accompagner les collaborateurs, avec l'ajout de 2 personnels supplémentaires. Le groupe RPS s'est réuni à 2 reprises et a été saisi à 9 reprises pour des cas individuels, dont 6 alertes clôturées et 3 alertes toujours en cours.



CHALLENGE SVT

Durant 14 jours, du 20 juin au 3 juillet 2022, s'est tenu le challenge inter-entreprises auquel Var Habitat a participé parmi 127 entreprises de toute taille. Il consistait principalement à des défis sous forme de quiz, de photos ou de vidéos et de nombre de pas. 31 collaborateurs ont participé activement au challenge.

En parallèle, des ateliers bien-être et sportifs étaient proposés, dont deux ateliers en présentiel qui se sont tenus le jour de notre assemblée générale le 21 juin 2022 à Tourves.

Par ailleurs, 5 webinaires avec des experts en bien-être et santé, nutrition, gestes et postures, relations au travail, sommeil et rythme de vie ont pu être proposés entre 11h30 et 12h30.

Var Habitat s'est classé :

- 73^{ème} sur 127 au podium Motivation
- 91^{ème} sur 127 au podium Communauté

CHIFFRES CLÉS

1 717 314 pas
230,12 km parcourus

Grâce à la participation de l'ensemble des entreprises, 32 400 euros ont été récoltés pour soutenir le programme de l'École du Leadership des Femmes de Fairtrade Africa en Côte d'Ivoire.



FINANCES & COMPTABILITÉ

+ LES TEMPS FORTS

+ LES COMPTES ANNUELS



LES TEMPS FORTS

DÉMARRAGE DES PREMIÈRES OPÉRATIONS EN BAIL RÉEL SOLIDAIRE

Suite à l'agrément comme Organisme de Foncier Solidaire obtenu en 2021, nous avons travaillé sur le traitement comptable et financier de la première opération en Bail Réel Solidaire : l'opération « Alba Flora » 21 logements en BRS à Solliès-Pont.

INTÉGRATION À LA DIRECTION FINANCIÈRE DU TRAITEMENT DES SITUATIONS DE TRAVAUX ET DE LA MISE EN PLACE DES SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENT

Dans le cadre de la réorganisation des activités de la Direction du Développement et de l'Habitat, nous avons intégré

dans son périmètre la création informatique des situations de travaux à partir des situations des entreprises et en lien avec les conducteurs de travaux des services techniques. La mise en place des subventions d'investissement a également été transférée à la Direction Financière.

MISE EN PLACE D'UNE SOLUTION INFORMATIQUE DE PILOTAGE DES TAXES FONCIÈRES

Avec plus de 11 M€, la taxe foncière représente l'une des principales charges de Var Habitat. Dans une volonté de disposer d'un outil performant de vérification et d'optimiser la gestion de cette taxe, nos équipes de la Direction Financière ont mis en place une solution informatique

performante de gestion et de pilotage des taxes foncières.

GESTION ACTIVE DE LA DETTE DE VAR HABITAT

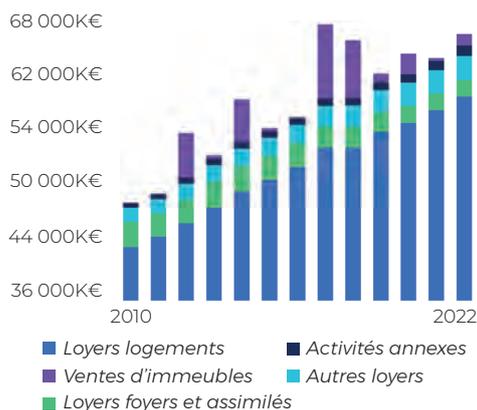
Dans un contexte d'augmentation importante de l'inflation en 2022, nous avons travaillé avec la Banque des Territoires sur une opération de réaménagement des emprunts indexés sur l'Indice des Prix à la Consommation (IPC) soit un encours de plus de 11 M€.

TRAITEMENT DES FACTURES ET SITUATIONS DE TRAVAUX

Sur l'année 2022, la direction financière a traité 18 993 factures et situations de travaux. Le délai moyen de paiement est de 19 jours.

COMPTES ANNUELS 2022

LE CHIFFRE D'AFFAIRES



En 2022, le chiffre d'affaires de Var Habitat s'établit à 66 677 449 €.

Les loyers des logements représentent 89% du chiffre d'affaires soit 59 474 363 €.

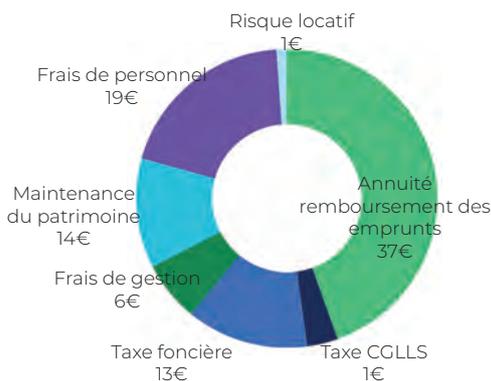
La Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) représente :

Loyers des logements avant RLS	63 559 932 €
RLS 2022	4 085 569 € soit 6,52%
Loyers des logements après RLS	59 474 363 €

Conformément au vote du conseil d'administration de Var Habitat du 13 octobre 2021, l'augmentation générale des loyers appliquée au 1^{er} janvier 2022 est de 0,42% correspondant à l'IRL du 2^{ème} trimestre 2021. Les mises en services des nouveaux logements (371 logements en 2021 et 186 en 2022) ont généré 1 078 009 € de loyers supplémentaires en 2022.

LES CHARGES

Répartition des charges pour 100€ de loyer



L'augmentation du taux du livret A de 0,50% à 2% en 2022 a engendré une augmentation importante des frais financiers (+ 32%) et de l'annuité de remboursement des emprunts (+4%).

Nous avons poursuivi l'effort de maintenance du parc avec une augmentation de plus de 22% soit +1,7 M€ entre 2020 et 2022.

L'évolution des charges de personnel est maîtrisée avec une augmentation de 2% entre 2021 et 2022. L'augmentation générale des prix a impacté les frais de gestion avec une augmentation de 12% entre 2021 et 2022.

Le montant des charges récupérables est de 12 218 719 €, soit 770 € par logement.

RÉSULTAT ET AUTOFINANCEMENT



Le résultat net de l'exercice 2022 s'établit à 9 631 585 €.

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.

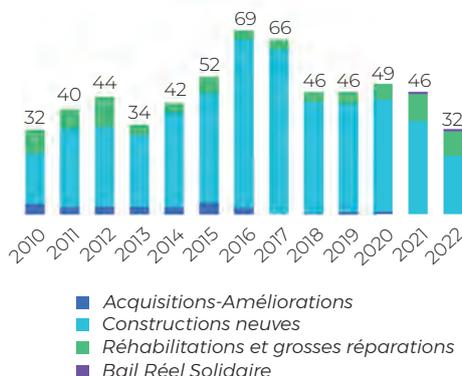
Notre autofinancement net HLM pour l'exercice 2022 est de 12 959 259 €.

Notre ratio d'autofinancement net HLM (article R423-9 du CCH) est de 19%. Nous présentons un ratio nettement supérieur au seuil de fragilité défini par arrêté à 0%.

La moyenne de nos ratios d'autofinancement net HLM (article R423-9 du CCH) des 3 derniers exercices est de 18%. Nous présentons donc un ratio nettement supérieur au seuil de fragilité défini par arrêté à 3%.

LES INVESTISSEMENTS LOCATIFS

Montant de l'investissement locatif de Var Habitat (en M€)

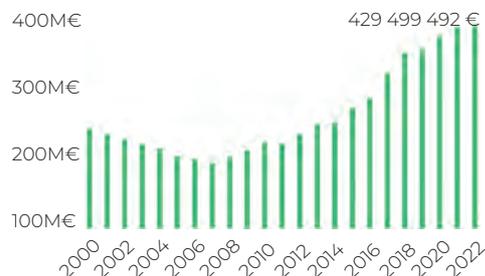


Les investissements locatifs réalisés en 2022 sont de 32 M€ dont 22 M€ pour les constructions neuves et 9 M€ pour l'amélioration du patrimoine existant (réhabilitations et grosses

réparations). Suite à l'agrément en 2021 de Var Habitat comme Organisme de Foncier Solidaire, nous avons comptabilisé 1 M€ de dépenses en 2022 sur des opérations en Bail Réel Solidaire.

LA DETTE DE VAR HABITAT

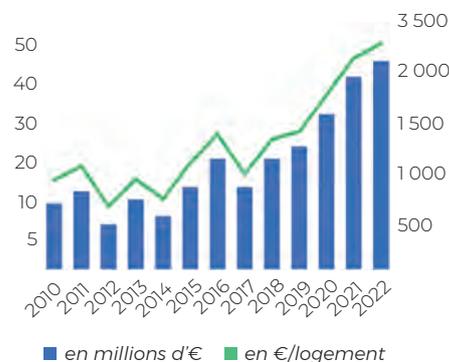
Évolution de la dette



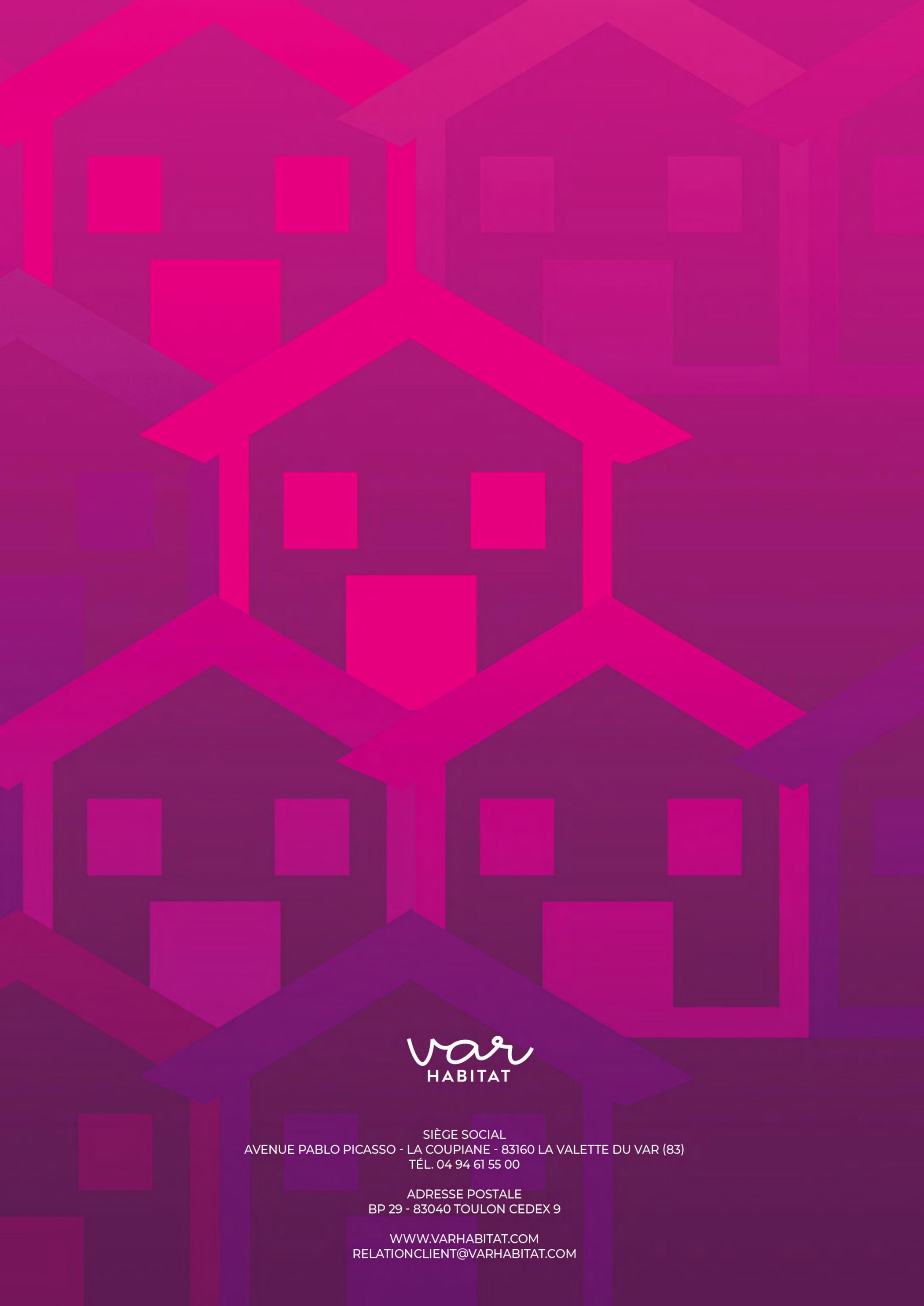
Notre stock de dettes est de 429 499 492 € au 31 décembre 2022. Nous avons souscrit 31 M€ d'emprunts sur l'année pour un remboursement en capital de 28 M€ (échéances et remboursements anticipés).

LES FONDS PROPRES

Potentiel financier à terminaison



Le potentiel financier constitue les ressources stables disponibles pour le financement des investissements. Au 31 décembre 2022 et à terminaison des opérations, notre potentiel financier est de 51 202 822 €, soit 3 227 € par logement.



var
HABITAT

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

ADRESSE POSTALE
BP 29 - 83040 TOULON CEDEX 9

WWW.VARHABITAT.COM
RELATIONCLIENT@VARHABITAT.COM