



Document réalisé par les différents services de Var Habitat

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

- Mai 2021 -

L'ÉDITO



Après une année 2019 consacrée à penser l'avenir, 2020 aurait dû être celle de la mise en oeuvre de notre nouvelle organisation. La crise sanitaire en aura décidé autrement et nous aura obligé à un effort collectif inédit, afin de garantir à nos plus de 33 000 habitants un service de qualité dans ce contexte si particulier. Les salariés de Var Habitat ont été au rendez-vous, faisant une nouvelle fois la démonstration de leur engagement et de leur professionnalisme.

Cette période aura été également l'occasion d'accélérer notre transformation digitale avec la mise en place d'un télétravail massif, ainsi qu'une importante réorganisation de nos commissions d'attribution de logements.

Le redéploiement des équipes techniques sur le terrain a tout de même pu être mis en œuvre et la présence accrue de ce personnel au contact des locataires, a commencé à produire ses effets.

Le projet d'entreprise, une fois intégralement déployé, permettra de relever les défis essentiels et stimulants qui s'offrent à nous :

- un parc ancien rénové, attractif et adapté au vieillissement de nos populations,
- une intensification et une diversification de la production de logements neufs,
- une qualité de service irréprochable qui accompagne nos locataires au quotidien,
- une veille constante au respect des équilibres sociaux dans nos résidences.

Nos bons résultats financiers obtenus en 2020, nous permettent d'envisager l'atteinte de ces objectifs et l'avenir de façon sereine.

Martial AUBRY
Directeur Général de Var Habitat



SOMMAIRE

L'édito	p.03
Var Habitat en quelques mots	p.07
Temps forts de l'année 2020	p.12
Les chiffres clés	p.14
2020 : Gestion de la crise sanitaire	p.17
 2020 : Satisfaire nos clients Au service du locataire Vers plus de proximité Spécialisation des métiers de la gestion locative Renfort ménage L'attractivité des résidences Développement de l'habitat Nos habitants Aides aux locataires Actions spécifiques 	p.21 p.22 p.25 p.26 p.29 p.31 p.34 p.34
Finances et comptabilité	p.37
Les ressources humaines	p.41
Agir pour la planète	p.45



VAR HABITAT EN QUELQUES MOTS

L'Office Public de l'Habitat -Var Habitat, premier bailleur du Var gère un patrimoine de 15 482 logements, dont 14 840 logements familles répartis sur 88 communes couvrant toutes les zones du Centre et du Haut Var jusqu'aux zones littorales. Il loge actuellement plus de 33 370 varois.

Fort de son expérience, Var Habitat est en capacité de proposer une palette de produits en fonction des attentes de ses partenaires. Différents montages d'opérations peuvent être employés allant de l'achat dans le cadre des Ventes en Futur Achèvement (VEFA), la construction neuve avec des prestations en HQE, l'acquisition/amélioration directement avec des propriétaires privés ou avec des collectivités, à l'accession à la propriété. C'est ainsi que depuis 2011, Var Habitat a vendu à des primo-accédants près d'une centaine de logements, 56 lots à construire et une quinzaine de commerces.

De plus, la gestion de ses résidences est une priorité. Avec l'appui de ses 4 territoires et la mise en place de plans pluriannuels d'entretien, Var Habitat peut s'enorgueillir de la bonne qualité technique de ses résidences : 81 % 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.

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

Var Habitat s'est engagé dans cette démarche volontaire en 2010 sous l'impulsion de la Direction Générale. Un premier bilan a été produit en 2013, accompagné de son plan d'action pour les 5 années à venir.

Nous voici dans la deuxième phase de notre projet RSE. Dès septembre 2019, nous avons redéfini les besoins et attentes de nos parties intéressées afin de déterminer dans quelle mesure nous pouvons les satisfaire. Pour ce faire, des objectifs ont été fixés et la mise en place d'un nouveau plan d'action est en cours.

4 thématiques ont été retenues : Les collaborateurs

- Gestion des carrières et des compétences
- Qualité de vie au travail
- Diversité et égalité H/F
- Innovation

Locataires et communauté locale

- Communication envers les locataires
- Implication dans la communauté locale

Environnement

Efficacité environnementale

Gestion interne

Éthique et loyauté des pratiques

Mettre en place une Charte Éthique Des groupes de travail sont mis en place pour déterminer les actions à mener et les indicateurs de réussite qui nous permettent de mesurer l'atteinte des objectifs fixés.

LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

DE L'ENTREPRISE (RSE) DÉSIGNE

L'INTÉGRATION VOLONTAIRE DES

PRÉOCCUPATIONS SOCIALES ET

ÉCOLOGIQUES DE L'ENTREPRISE

DANS SES ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES

ET DANS SES RELATIONS AVEC LES

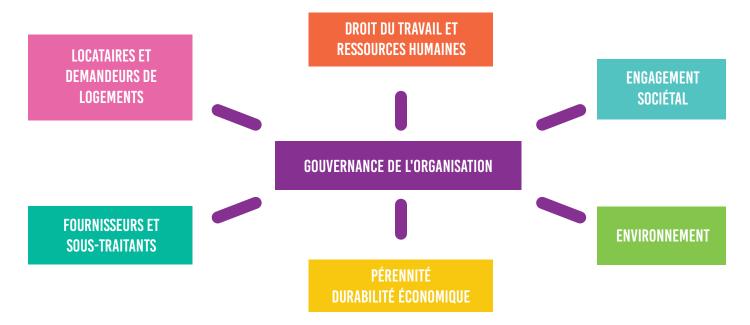
DIFFÉRENTES PARTIES PRENANTES : LES

COLLABORATEURS, LES LOCATAIRES,

LES CLIENTS, LES FOURNISSEURS,

LES SOUS-TRAITANTS, LES ÉLUS, LES

COLLECTIVITÉS, L'ÉTAT, ETC.





LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration est composé de 23 membres. Il est présidé par Monsieur Thierry Albertini, conseiller 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, maire de La Valette-du-Var
- M. Michel Bonnus, adjoint au maire de Toulon
- 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 Delphine Grosso
- 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
- Mme Carmen Cointrel, désignée par Action Logement,
- M. Patrick Eveilleau, désigné par le Syndicat Force Ouvrière
- M. Jacques Peyrot, désigné par le Syndicat UD-CGT Var.

TREPRÉSENTANT D'ASSOCIATION D'INSERTION DÉSIGNÉ PAR LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL

Mme Josée Massi.

1 MEMBRE DU COMITÉ D'ENTREPRISE À TITRE CONSULTATIF

Mme Ariane Newton.

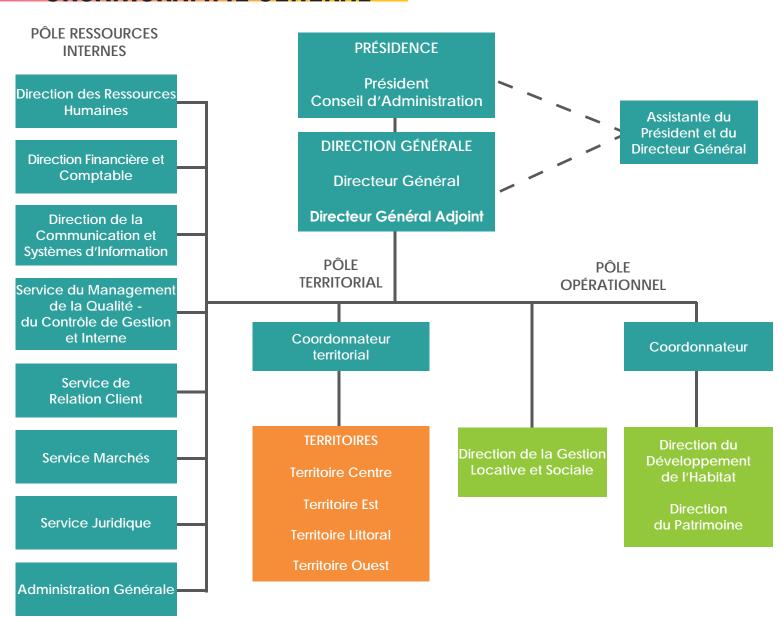
LES COMMISSIONS

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.



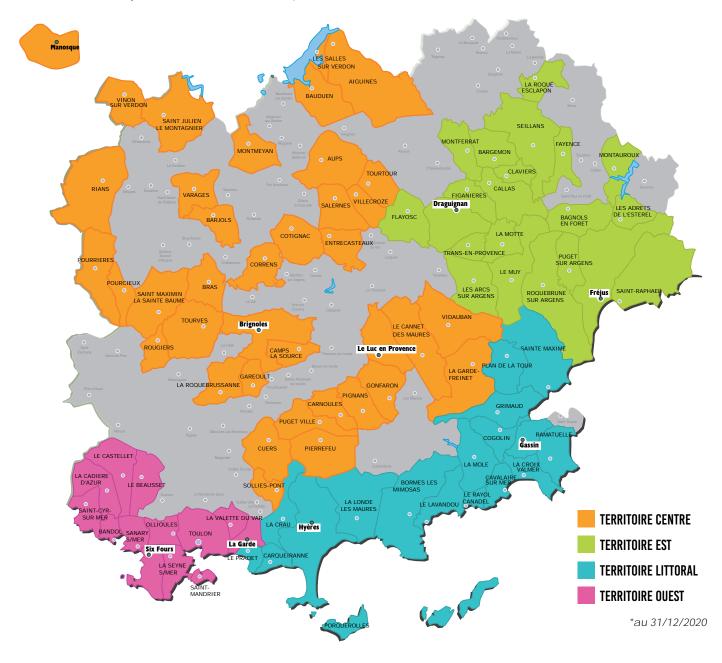


ORGANIGRAMME GÉNÉRAL



ORGANISATION TERRITORIALE

Suite au travail réalisé en 2019 pour la refonte du projet d'entreprise de Var Habitat, la mise en place effective des 4 territoires de proximité a eu lieu au 1^{er} janvier 2020.



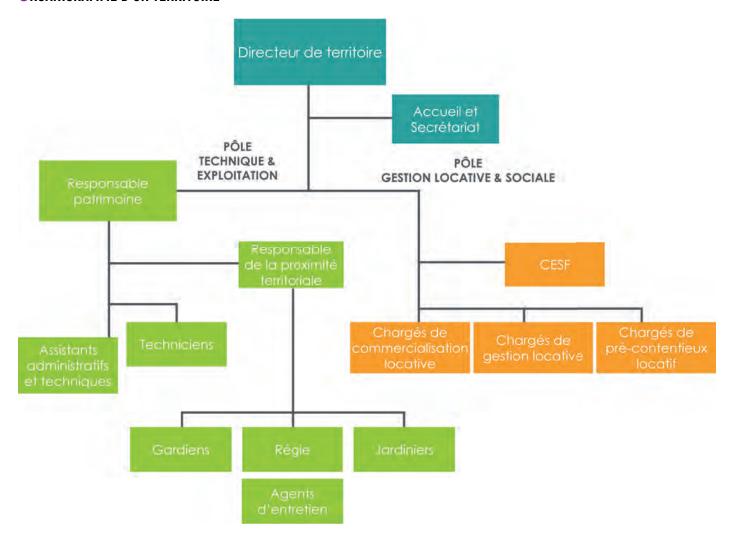
ORGANISATION D'UN TERRITOIRE

De nouveaux métiers ont été créés pour mieux répondre aux demandes des locataires et pour privilégier une meilleure gestion du personnel de terrain. Le responsable de proximité territoriale (RPT) a pour mission d'encadrer ses différentes équipes (jardiniers, agents d'entretien, équipe volante...) et de gérer les plannings d'interventions. Ce nouvel échelon permet une réactivité accrue dans les interventions et donc une satisfaction plus importante des locataires.

Les techniciens quant à eux, deviennent plus mobiles et se rendent plus fréquemment sur leur patrimoine. Afin de les aider, leurs tâches administratives ont été transférées à des assistants administratifs et techniques. Ce nouveau poste va permettre 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.

Puis, en cours d'année, c'est tout le pôle gestion locative qui a vu son organisation modifiée. Une spécialisation des métiers a été mise en place pour permettre un meilleur traitement des demandes et des dossiers des locataires (voir page 26).

ORGANIGRAMME D'UN TERRITOIRE



LES INDICATEURS

	Territoire Centre	Territoire Est	Territoire Littoral	Territoire Ouest
Nombre de logements	3115	3584	3829	4008
Nombre de résidences	116	78	89	108
Nombre de logements mis en location	80	0	58	136
Taux de rotation	4,42%	5,05%	0,04%	7,3%
Nombre de logements vacants	61	118	111	122
Nombre de stationnements vacants	80	221	107	214
Coût de la vacance	332 000 €	567 103 €	510 000 €	556 460 €
Montant des impayés	271 000 €	358 397 €	303 000€	472 511 €



Ces indicateurs sont le reflet de la pluralité de nos territoires. Certains quartiers attirent moins les demandeurs de logement et génèrent de la vacance. Il s'agit de quartiers où une certaine délinquance s'est développée ces derniers mois, ou encore de résidences vieillissantes qui n'apportent plus les services attendus. Le territoire Ouest a de nouveau connu une année intense en matière de mises en location puisque la moitié des logements livrés l'ont été sur ce territoire (136 logements). Seul le territoire Est n'a pas été concerné par la livraison de nouveaux logements. Mais des chantiers sont en cours sur ce secteur et quelques 168 logements seront livrés d'ici 2022.

TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2020

LES MISES EN LOCATION



ES BASTIDESConstruction propre
12 logements collectifs



PAUQUIER
Construction propre
16 logements collectifs
+ 6 villas en accession



COEUR CINSAULT
VEFA
9 logements collectifs



RÉSIDENCE D'ANJOU

Acquisition amélioration
9 logements collectifs



VEFA
34 logements collectifs



TERRA UVA 2
VEFA
53 logements collectifs



BEL'OMBRA VEFA 29 logements collectifs



ELECTION DE NOTRE NOUVEAU PRÉSIDENT : THIERRY ALBERTINI



OCTOBRE

Maire de la Valette depuis 2018, conseiller départemental depuis 2015 et vice-président de Métropole Toulon Provence Méditerranée, Thierry Albertini est administrateur et vice-président de l'office depuis mai 2015.



L'ALCAZAR
VEFA
24 logements collectifs



RÉPUBLIQUEVEFA
14 logements collectifs



LES SARMENTS
VEFA
15 logements collectifs + 5 individuels



EDEN RIVIERA
VEFA
10 logements collectifs



L'ORÉE DE PRAMOUSQUIER
Construction propre
10 logements collectifs



VEFA
38 logements collectifs

LES ÉVÉNEMENTS MARQUANTS DE 2020



7 JANVIER
Voeux au personne



16 JUILLET
Inauguration du SRC



30 JUILLETSignature de la convention avec Enerloop (centrale solaire)



SEPTEMBRE ET OCTOBRE Formation au portail de proximité



DUIUBRE Emménagement de la DCSI e de la DEC au nouveau siège

LES CHIFFRES CLÉS

NOTRE PATRIMOINE



14 840

LOGEMENTS FAMILLES ET 642 ÉQUIVALENT LOGEMENTS RÉPARTIS SUR 405 RÉSIDENCES



274
LOGEMENTS
NEUFS



81 % DE NOS LOGEMENTS CLASSÉS EN ETIQUETTE ÉNERGÉTIQUE A, B, C



26 ANS âge moyen de nos résidences



59 %
DE PRÉSENCE SUR LE
TERRITOIRE VAROIS



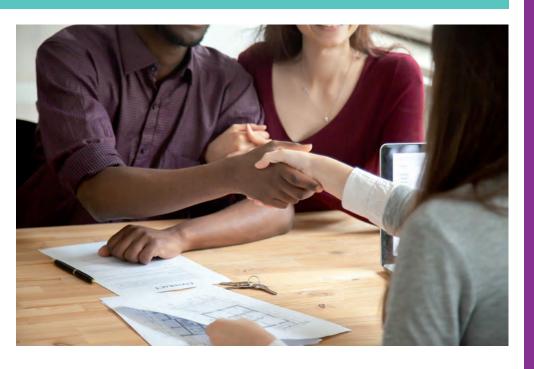
1771 DE NOS LOGEMENTS SONT EN COPROPRIÉTÉ



68 COMMERCES



6 552
PLACES DE
STATIONNEMENT
LOUÉES



NOS FINANCES

64 428 436 €

DE CHIFFRE D'AFFAIRES DONT :

2 400 000 €

DE PRODUITS SUITE À LA VENTE DE LOGEMENTS DANS LE CADRE D'OPÉRATIONS EN ACCESSION SOCIALE ET LA VENTE DE COMMERCES 38 347 264 €

DE POTENTIEL FINANCIER

9 888 160 € D'AUTOFINANCEMENT

10 517 215 € DE CHARGES RÉCUPÉRABLES

NOS HABITANTS



33 377
PERSONNES LOGÉES

870

ATTRIBUTIONS, SOIT 22,6% DES ATTRIBUTIONS VAROISES

790

NOUVEAUX ENTRANTS

80

ATTRIBUTIONS INTERNES, SOIT 9%



55% DE BÉNÉFICIAIRES APL



 $\begin{array}{c} 46\% \\ \text{ De Bénéficiaires RSL} \\ \text{Pour un montant de 3 900 000 } \varepsilon \end{array}$

LES DEMANDEURS



32 541

DEMANDEURS DE LOGEMENTS Dans le var au 31/12/2020

3 837
ATTRIBUTIONS DANS LE PARC SOCIAL
EN 2020

NOS CHANTIERS









COMMUNICATION AVEC NOS LOCATAIRES



4 486
INSCRITS À NOTRE ESPACE LOCATAIRE,
SOIT 32% DE NOS LOCATAIRES



117 **058** SMS ENVOYÉS



10 196 MAIL ENVOYÉS

NOTRE PARTICIPATION À L'ÉCONOMIE LOCALE

17

JOURS DE DÉLAI DE PAIEMENT

10 276 769 €

DE TAXES FONCIÈRES - ORDURES MÉNAGÈRES PAYÉES AUX COLLECTIVITÉS

20 622

FACTURES PAYÉES À NOS FOURNISSEURS

14 ANS

DE PARTENARIAT AVEC DES CENTRES D'AIDE AU TRAVAIL DU DÉPARTEMENT 120

PROCÉDURES DE MARCHÉS

117

MARCHÉS ATTRIBUÉS DONT 79,5% AVEC DES ENTREPRISES VAROISES

52

AVENANTS NOTIFIÉS

117

ACTES DE DÉSIGNATION DE SOUS TRAITANTS OU EXEMPLAIRES UNIQUES





VAR HABITAT ET SON ADAPTATION À LA CRISE

Comme pour toute la France, le 16 mars a marqué un tournant dans notre organisation. Nous avons dû, du jour au lendemain, nous adapter pour continuer à assurer notre mission de service public tout en protégeant notre personnel face à cette crise sans précédent.

Nos sites de proximité et notre siège ont fermé leurs portes au public. Le personnel de Var Habitat est resté mobilisé dans les territoires et au siège, mais également en télétravail afin de répondre au mieux aux demandes des locataires. Ces derniers ont été informés via notre site internet, des SMS et des e-mails de notre nouvelle organisation et des évolutions de la situation. Ils ont notamment été orientés le plus possible vers leur espace locataire, afin qu'ils puissent effectuer eux-mêmes un certain nombre de démarches (paiement des loyers, sollicitation, quittance de loyer...). Les coûts directs (achats de

matériels de protection, gels hydro-alcooliques...) et indirects (matériels informatiques pour la mise en place du télétravail et les visioconférences) se sont élevés à environ 157 000 €.

Dans le cadre de la crise sanitaire, une remise exceptionnelle de 656 € a été accordée sur des locaux professionnels ; cette remise donne droit pour Var Habitat à un crédit d'impôt remboursable de 50% du montant.







VERS PLUS DE TÉLÉTRAVAIL



Imposé par les évènements et dans un premier temps organisé à la hâte, le télétravail s'est peu à peu organisé autour de la mise à disposition d'outils de travail compatibles aux différents métiers.

Jugé d'abord comme une contrainte, le travail à distance a conquis son public qui apprécie cette nouvelle organisation qui représente un moyen accru de concentration et l'économie des trajets domicile/travail.

Ainsi, nos locataires n'ont globalement pas connu de rupture des services que nous leur devons.



Les protocoles ont été systématiquement mis à jour après chaque évolution des règles sanitaires et portés à la connaissance de tous.

UN SUIVI ACCRU DES LOCATAIRES ÂGÉS

Le service social de Var Habitat s'est mobilisé durant le confinement pour ne pas oublier les personnes isolées ou vulnérables. Un recensement des locataires âgés de plus de 70 ans a été entrepris. En parallèle, nous avons pris attache auprès de certains CLICS et CCAS, pour pouvoir s'informer des actions mises en place pour ce public en fonction de leur territoire et les orienter si besoin. Certaines communes, comme Saint-Raphaël, ont pris la main. Nous leur avons transmis le listing et les appels ont été gérés par la commune.

Dans les autres territoires, nos travailleurs sociaux ont téléphoné à chacune des personnes concernées. L'objectif de chaque appel était de s'assurer que tout allait bien (à savoir s'il existait un lien régulier avec la famille, le voisinage, les aides à domicile) et de détecter des situations à risque (confinement mal vécu, problème de santé ...). Pour ces dernières, une orientation a été faite en fonction de la situation et si besoin, un lien direct a été pris avec les partenaires sociaux.

2 337 locataires ont ainsi été contactés. Cette démarche fut très appréciée par nos locataires, voire leurs enfants qui pour certains avaient fourni leur numéro de portable.

Nous avons recensé 33 locataires avec une fragilité. Ils sont inscrits dans les nouveaux suivis des conseillères sociales afin de s'assurer que les démarches sont bien entreprises (inscription CCAS, mise en place de portage repas, d'aide-ménagère, etc).



UNE CONTINUITÉ DANS LES TRAVAUX

Dans un premier temps, les travaux courants prévus et les chantiers de construction se sont arrêtés. Seuls les travaux urgents concernant la sécurité des logements et de leurs habitants ont été maintenus. Progressivement et selon des

protocoles stricts, les interventions de nos divers partenaires ont pu reprendre.

Nous estimons que le premier confinement et les problèmes de livraison de certains matériaux ont engendré 3 à 4 mois de retard sur nos chantiers de construction.

Malgré ce contexte, 274 logements ont été livrés en 2020.

DES ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS MAINTENUES

Des protocoles stricts ont été mis en place pour permettre les emménagements et les déménagements des locataires. Ainsi, la tenue des commissions d'attribution a été maintenue mais sous une nouvelle forme et de nouvelles cadences.

Les réflexions menées lors de la rédaction de notre nouveau projet d'entreprise nous avaient convaincu de modifier la périodicité des CALEOL. Ce qui a été fait progressivement au cours de l'année avec un passage de 8 commissions par mois à

1 commission tous les 15 jours. La vraie nouveauté s'est imposée avec la crise sanitaire. Dès le mois d'avril, les CALEOL se sont déroulées en visio-conférence.

Nous avons également pu valider la pertinence de cette pratique puisque certains élus, ou leurs représentants, qui ne pouvaient pas se rendre disponibles pour les commissions en agence, ont ainsi pu participer et être acteurs de la politique de logement de leur commune à distance.

BON À SAVOIR

97

CALEOL, DONT 9 EXCEPTIONNELLES
POUR LES RÉSIDENCES NEUVES

3 361

DOSSIERS TRAÎTÉS

1 154

LOGEMENTS ÉTUDIÉS

PRIME EXCEPTIONNELLE DU POUVOIR D'ACHAT

La Direction Générale a signé le 23 juin 2020 une décision unilatérale permettant le versement d'une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat. Cette décision est venue récompenser l'engagement sans faille des salariés, notamment ceux déployés sur le terrain au plus proche du locataire. Cette prime, par ailleurs défiscalisée par le gouvernenement a été versée en juillet 2020 à quelques 112 salariés. L'octroi de cette prime s'est fait sous condition de ressources et a représenté un montant global de 24 000 €.

DES PARTENAIRES SOCIAUX IMPLIQUÉS

Le suivi de la crise s'est fait en collaboration avec les représentants du personnel. Outre les réunions bimestrielles avec les membres du CSE, la Direction Générale a convoqué 10 réunions extraordinaires afin de les tenir informés des évolutions et des protocoles mis en place.

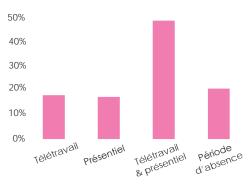
Les principales thématiques abordées ont été la fourniture du matériel de protection, l'organisation du travail et les évolutions des plans de reprise d'activité successifs.

Tout au long de la crise notre consultant en hygiène, sécurité et conditions de travail nous a accompagné.

ENQUÊTE SUR LE RESSENTI DU PERSONNEL DE LA CRISE DE LA COVID 19

Après le 1er confinement, la direction des ressources humaines a sondé le personnel afin de connaître son ressenti face à ce qui s'est finalement révélé n'être que le premier acte de la crise que nous avions vécu. Le questionnaire a été envoyé par mail. 148 collaborateurs ont répondu aux questions concernant leur ressenti global, la communication, le télétravail et l'organisation mise en place.

A l'annonce du confinement, le premier ressenti fut une crainte pour sa santé et celle de ses proches (71,5%) puis une crainte pour l'orgaisation de son travail ou de son équipe (50%). Enfin, le confinement a rassuré 21,5% des collaborateurs quant à leur santé et celle de leurs proches. Puis il a fallu réorganiser le travail pour maintenir le service aux locataires. Près de 50% du personnel a déclaré mixer le télétravail et le présentiel afin d'assurer ses missions. 21% d'entre eux n'ont quant à eux pas travaillé sur la période du confinement.



Les télétravailleurs ont particulièrement apprécié la flexibilité dans leur organisation de leur temps de travail mais également un meilleur équilibre vie privée/vie professionnelle. Malgré quelques problèmes d'ordre technique, les télétravailleurs n'ont pas rencontré de difficultés.

BON À SAVOIR

86,5%

DE SATISFACTION POUR LA COMMUNICATION DÉPLOYÉE

95,3%

S'ESTIMENT SATISFAITS DES MESURES PRISES PAR LA DIRECTION

88%

JUGENT FAVORABLEMENT L'ADAPTATION DE L'ORGANISATION À LA POURSUITE DE L'ACTIVITÉ EN CAS DE NOUVEAU CONFINEMENT

Le gain de temps dû à l'absence de trajet domicile/travail a été un autre motif de satisfaction.

Par ailleurs, 76,7 % des collaborateurs interrogés ont exprimé le souhait de pouvoir télétravailler de manière ponctuelle à l'avenir.





La satisfaction de nos clients est au cœur de notre projet d'entreprise.

C'est pourquoi nous réalisons régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès d'échantillons représentatifs. L'enquête triennale, réalisée en début d'année, nous a permis de faire le point sur les actions de correction déjà mises en place et les axes de travail pour les mois à venir.

Nos points faibles relevés les années précédentes progressent. En effet, nos efforts d'investissement en termes de rénovation et d'entretien des logements paient.

Mais le taux de satisfaction global connaît tout de même une baisse de 4 points portant le chiffre à 84 %. Cette baisse est notamment visible dans les questions sur la relation avec les locataires et le traitement de leurs demandes techniques.

AU SERVICE DU LOCATAIRE

Le Service de la Relation Client a ouvert le 29 juin 2020. Il est le point d'entrée téléphonique des appels adressés à Var Habitat. Le service fonctionne avec 8 chargées de la relation client qui accueillent les appelants quotidiennement de 8h30 à 12h et de 13h à 16H30 (demandeurs de logement, locataires, partenaires, divers).

Nbr appels arrivés aux GC
 □ Nbr appels traîtés
 Nbr appels perdus
 □ QS entreprise + entraide + callback (%)

La qualité de service a baissé au cours du mois d'octobre du fait de cas positifs à la COVID 19 au sein de l'équipe et donc à la mise en place d'une nouvelle organisation en télétravail.

Ces chiffres témoignent d'une activité soutenue dont les causes sont multiples :

- Des plages d'accueil téléphonique élargies à la journée en lieu et place des accueils d'agence et siège disponibles les matins uniquement
- Des outils de gestion des flux téléphoniques adaptés permettant de canaliser les appels
- La mise en place du SRC au lendemain du confinement du printemps 2020 qui a fortement ralenti le suivi des activités d'exploitation, comme en témoignent les besoins des locataires
- Une fermeture des sites à l'accueil physique spontané au profit de prise de RDV au 1er juillet 2020
- Le positionnement « historique » de Var Habitat comme bureau d'enregistrement de la demande de logement.

BON À SAVOIR 8 951

APPELS ARRIVÉS PAR MOIS

420

APPELS ARRIVÉS PAR JOUR

49

APPELS PERDUS PAR JOUR

1'06

MINUTE EN FILE D'ATTENTE AVANT TRAITEMENT

3'20

MINUTES DE COMMUNICATION En moyenne

90,37%

DE TAUX DE QUALITÉ DE SERVICE

Le SRC a pour mission d'accueillir l'appel, qualifier le besoin et répondre aux demandes des appelants. 53 705 appels ont été réceptionnés entre le 29 juin et le 31 décembre 2020.

Son action est différente selon la nature de l'appel :

- Les partenaires institutionnels ou entreprises sont transférés aux services et unités de territoire
- Les demandeurs de logement sont orientés vers le site de la demande de logement pour enregistrer, actualiser, suivre leur dossier et prendre connaissance des actualités sur la DDL. 20% des appels entrants sont des demandeurs de logement
- Les besoins des locataires sont répartis en 2 catégories : technique ou administrative.
 Les appels sont répartis à 55/40% sur ces 2 thématiques.

Le SRC enregistre la sollicitation du locataire et la réponse apportée ou action engagée dans une sollicitation informatique. Les chargées de relation client sont des actrices du traitement de la demande. Elles apportent une réponse de 1^{er} niveau sur les suivis techniques et traitent les demandes administratives relatives à la documentation du contrat (quittance, attestation, baux, EDLS, CERFA TDV), à la mise en place de prélèvement automatique des loyers. Elles encaissent des paiements par téléphone.

Techniquement, leurs actions portent sur l'information et la qualification du besoin. Elles renseignent les locataires sur les prestations sous contrats et engagent le traitement (TV, chauffage, EU).

Les transferts d'appels sont minoritaires (7%.). Ils sont privilégiés pour les locataires en situation de défaut de paiement, situation d'urgence, ou insatisfaction. La traçabilité du besoin et des points d'étape de suivi est essentielle. Elle assure à la fois aux locataires mais aussi aux collaborateurs que la demande est connue. Elle indique que la sollicitation a fait l'objet d'un traitement ou reste en cours de traitement. Cette connaissance

partagée du suivi des dossiers est gage d'une relation client forte. Elle est le socle de la qualité de suivi que nous devons à nos locataires.

LES SOLLICITATIONS

27 091 sollicitations ont été enregistrées en 2020.

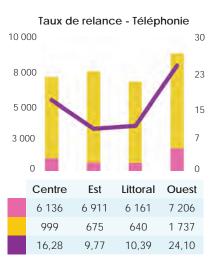


L'ouverture du SRC a modifié les pratiques en termes de suivi des demandes des locataires. Chaque appel nécessitant une action des services, ou ayant un impact sur les conditions de location, est enregistré dans le progiciel. Ceci justifie les écarts entre 1^{er} et 2nd trimestre 2020. 60% des sollicitations des locataires sont enregistrées depuis le SRC; un quart l'est depuis l'espace locataire.

L'enregistrement de la sollicitation des locataires et des suivis engagés sont gages de qualité de service. Cela permet de prendre en compte la relance des locataires insatisfaits. En moyenne, 13% des sollicitations saisies en 2020 ont fait l'objet d'une relance téléphonique de la part du locataire.

Les motifs de ces relances sont divers :

- Absence de réponse ou dans des délais allongés
- Insatisfaction du locataire sur la réponse apportée
- Non-conformité des travaux réalisés
- Travaux engagés ne permettant pas de résoudre la problématique technique.



- Total relance
- Total sollicitation 2020
- Taux relance



En 2020, la durée moyenne de traitement d'une sollicitation est de 24,9 jours (toutes problématiques confondues). Des écarts significatifs existent selon la nature de la demande :

- Demande d'autorisation de travaux: 29 jours
- Pénalités enquête : 38 jours
- Chauffage individuel : 28 jours
- Ventilation: 54 iours

La définition et le respect des délais de traitement est un axe de travail fort qui devra être revu en 2021.

L'objectif de la mise en place du Service de la Relation Client pour centraliser les flux d'appels et assurer un traitement plus efficace des demandes est atteint. Les bénéfices de la aestion de la téléphonie sont là. Ils se traduisent par plus d'appels reçus pour plus de sollicitations prises en compte. Le SRC comme agence virtuelle répond aux attentes

d'aujourd'hui. Ses outils innovants visent à une plus grande réactivité et maximisent la résolution dès les premiers appels avec une réponse immédiate. Répondre aux sollicitations de nos locataires est essentiel pour construire une relation client forte.

Le SRC est le 1er maillon d'une chaîne qui relie l'ensemble des services de Var Habitat pour davantage de qualité de service et plus de satisfaction locataire.

L'action du SRC progressera avec sa maturité, son expérience et son adaptation. Des partages de connexions forts avec les services et unités territoriales sont nécessaires au quotidien pour gagner en efficacité et nous concentrer sur la suite du projet avec le déploiement de canaux digitaux.

BÉATRICE B. CHARGÉE DE RELATION CLIENT

Qu'attend de vous le locataire? C'est avant tout de leur apporter une réponse même si c'est une réponse qui est de patienter ou d'expliquer les actions en cours. Ceci tranquillise le locataire.

Comment travaillez-vous avec les territoires?

Nous sommes en permanence en lien avec les territoires via les assistants techniques notamment avec notre outil téléphonique qui nous permet de les contacter en temps réel afin d'obtenir une réponse de 2^{ème} niveau. Nous avons également la sollicitation alimentée qui va nous permettre d'apporter une réponse au locataire.

ETOUR SUR L'ESPACE LOCATAIRE

Mis en place il y a un peu plus Au 31 décembre 2020, 32 % (4486) des locataires se sont

sollicitations totales.

PROFIL TYPE DU LOCATAIRE INSCRIT

Campagne de communication 2020





À SON RÉVEIL, PIERRICK A REMARQUÉ QUE LA PRISE DE SA SALLE DE BAIN NE FONCTIONNAIT PLUS. DEPUIS SON CANAPÉ, IL A ENVOYÉ UNE DEMANDE À SON TECHNICIEN SUR SON ESPACE LOCATAIRE.

ALORS FAITES COMME PIERRICK:

- INSCRIVEZ-VOUS EN TOUTE SIMPLICITÉ
- DIALOGUEZ AVEC VOTRE AGENCE SUIVEZ L'ÉTAT DE VOS DEMANDES
- PROFITEZ DE VOTRE SÉRIE PRÉFÉRÉE EN TOUTE SÉRÉNITÉ

RENDEZ-VOUS SUR WWW.VARHABITAT.COM



NADIA ET ANIS VIENNENT D'EMMÉNAGER. EN DEUX CLICS, ILS ONT CRÉE LEUR ESPACE LOCATAIRE ET PEUVENT PROFITER DE LEUR NOUVEL APPARTEMENT EN TOUTE TRANQUILLITÉ

ALORS FAITES COMME NADIA ET ANIS:

- PAYEZ VOTRE LOYER EN QUELQUES CLICS
- DIALOGUEZ AVEC VOTRE AGENCE
- TRANSMETTEZ VOS DOCUMENTS SANS VOUS DÉPLACER
- DÉBALLEZ VOS CARTONS SEREINEMENT

RENDEZ-VOUS SUR WWW.VARHABITAT.COM



VERS PLUS DE PROXIMITÉ

La nouvelle organisation mise en place suite à la définition du projet d'entreprise permet aux techniciens d'être plus disponibles pour aller sur le terrain. En effet, il leur a été adjoint des assistants administratifs et techniques qui gèrent ainsi les aspects administratifs très chronophages du métier de technicien.

Afin d'atteindre cet objectif d'une plus grande proximité, il leur a été fourni du matériel spécifique.
Dans un premier temps, les techniciens ont été individuellement dotés d'un véhicule de service afin de leur permettre une plus grande mobilité. 7 véhicules supplémentaires ont été achetés pour un investissement de 76 431 €.

Dans un second temps, il a été mis à leur disposition un outil facile, ergonomique et rapide d'accès pour travailler efficacement à distance et leur permettre une plus grande réactivité. C'est ainsi que le portail de proximité est né.

Ses principales fonctions selon les métiers sont :

 L'accès à un tableau de bord indiquant les principales informations du patrimoine géré (sollicitations en attente, assurance expirée, retard de paiement, etc.)

- L'accès et la gestion des informations d'un locataire
- L'accès à la saisie, au suivi et au traitement des sollicitations
- La saisie des bons de travaux sur le patrimoine
- La mise à jour des assurances
- La possibilité de proposer le paiement au locataire
- L'accès aux documents du locataire (quittance, avis d'échéance, EDL, ...) qui pourront être consultés sur la tablette ou bien être transmis par courriel si nécessaire.

Ce portail a été mis en service au cours de l'automne. Dans un premier temps, seuls les techniciens et les gardiens ont été formés à son utilisation. Une tablette leur a été fournie afin d'avoir accès à la consultation et à la saisie des informations concernant leur activité et le patrimoine dont ils ont la charge. Les autres professions, telles que les conseillères sociales, les chargées de gestion locative ou de précontentieux, auront accès à cet outil dans un second temps.

BON À SAVOIR 165 800 €

DE BUDGET

75

TABLETTES DISTRIBUÉES POUR UN COÛT TOTAL DE 55 000 €

12

SESSIONS DE FORMATION

28

TECHNICIENS DOTÉS DE TABLETTES

42

GARDIENS DOTÉS DE TABLETTES





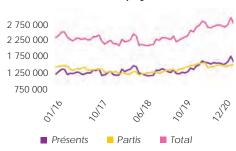
SPÉCIALISATION DES MÉTIERS DE LA GESTION LOCATIVE

Depuis quelques années, deux de nos indicateurs cruciaux se sont dégradés, la vacance de logement et l'impayé de loyer.

PREMIER CONSTAT : UNE HAUSSE DES IMPAYÉS

Les impayés de loyer des locataires présents et partis sont en hausse de 4,4 % par rapport à 2019, soit un montant de 2 878 384 €. La dette moyenne sur l'année 2020 s'élève à 2 924 467 € (+ 18%).

Évolution de l'impayé locatif



Au 31 décembre 2020, pour les locataires présents, 1 428 locataires sont en impayé de loyer, pour un montant de 1 481 319€ (+11%), dont 440 avec plus de 3 mois de retard, sur 14 185 locataires. Pour les locataires partis, le montant est de 1 397 067 € (1,7%).

Il faut noter également que 4 foyers logements ont un retard de loyers de 75 010 €, soit 5 % de la dette sur les locataires présents.

Sur l'année, 88,23 % de nos locataires (90,65% en 2019), en moyenne sont à jour de leur loyer (hors foyers). Le taux de recouvrement est de 98,07 % contre 98,21 % en 2019.

Durée de la dette des locataires présents



Concernant les 590 locataires sortants, 161 sont partis avec une dette, pour un montant total de 354 559 € (en baisse de 29%). Le montant des travaux suite aux états des lieux est de 165 148 € (en baisse de 36,5 %) et représente 53% de la dette des locataires partis sur l'année. Le montant des créances irrécouvrables (admissions en nonvaleur) est de 248 430 € pour 176 dossiers, en hausse de 24,3%.

Var Habitat a toujours privilégié les procédures amiables via un suivi personnalisé en pré-contentieux, géré par les territoires et en contentieux, géré au siège, selon les circonstances.

En plus de ces dispositions, les conseillères sociales ont accès à plusieurs dispositifs pour aider les locataires à sortir de leur situation d'impayé, notamment, le fonds de solidarité logement maintien. 34 dossiers ont été déposés cette année dont 28 ont obtenu un accord de la commission. L'aide versée, sous forme de prêts, de subventions et de rappels APL pour les accords s'élève à 31 917,44€.

Le Département Social a étudié 10 jugements d'expulsion : deux

BON À SAVOIR

18

JUGEMENTS D'EXPULSION

4

JUGEMENTS AVEC DÉLAI

2

LOGEMENTS SQUATTÉS

20

LOGEMENTS OCCUPÉS ILLÉGALEMENT (6 ONT PU ÊTRE RÉCUPÉRÉS)

97,1%

DES LOCATAIRES SONT ASSURÉS

1

JUGEMENT AVEC RÉSILIATION DE Bail pour défaut d'assurance

de protocole de prévention des expulsions BORLOO et deux signatures du protocole avec le préfet. Au 31 décembre 2020, 7 ménages sont accompagnés par le service social à travers ce dispositif, ce qui représente une dette locative de 14 664€. Au regard de leur endettement les locataires peuvent constituer un dossier de surendettement (dossiers Banque de France). Certains pourront être orientés vers une procédure de rétablissement personnel (PRP) : Locataires présents :

- 31 orientations vers un effacement des dettes représentant un montant de 61 259€ (soit une dette moyenne par dossier de 2 042 € au dépôt), dont 27 dossiers clôturés dans l'année.
- 31 notifications d'effacement sans liquidation judiciaire par la Banque de France ou par le juge. La somme des dettes à effacer est de 56 947 € (soit une dette moyenne de 1 837 €).

Locataires partis:

- 4 orientations vers une procédure de rétablissement personnel pour un montant d'impayé de 21 542 €.
- 6 validations d'effacement sans liquidation judiciaire pour un montant de 22 071€.

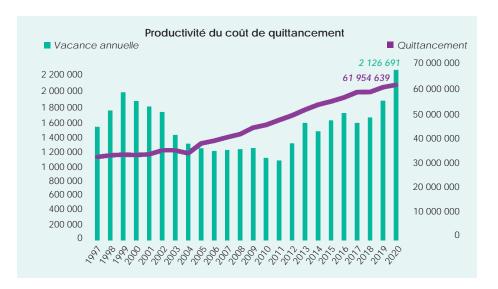
Malgré la crise sanitaire, les Commissions de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions (CCAPEX) ont été maintenues. Var Habitat a participé à 9 commissions et a étudié 7 dossiers de l'office pour l'impayé locatif dont 3 saisines Var Habitat et 4 saisines externes (2 Conseil Départemental, 2 CAF).

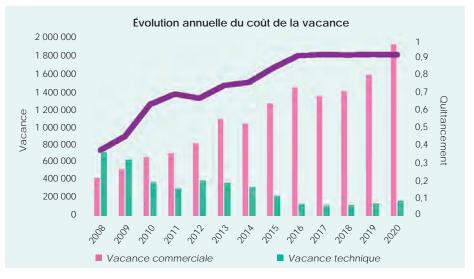
Malgré le travail quotidien de prévention et d'aide aux locataires fragiles, le montant de l'impayé reste élevé. L'objectif fixé pour l'année 2021 est une baisse de 20 % du montant total.

DEUXIÈME CONSTAT : UNE HAUSSE DE LA VACANCE

Après une tendance à la baisse de 2000 à 2011, on constate une hausse des pertes financières liées à la vacance.

Ces hausses sont souvent corrélées avec les nombreuses mises en location, ainsi qu'avec la problématique grandissante sur les secteurs du Val des Rougières, de la Grande Plaine et du Guynemer.





En 2020 la perte financière liée à la vacance s'élève à 2,126 M€, soit 381 K€ de hausse. Depuis 2016 la vacance commerciale représente 92 % de la vacance totale (voir graphiques ci-dessus).

On constate une hausse croissante des délais administratifs, des refus, ainsi que des absences de candidats. Les délais pour travaux de remise en état des logements restent, quant à eux maîtrisés.

Les pertes financières sont homogènes sur l'ensemble des territoires. Seul le territoire Centre est légèrement inférieur aux autres.

Les mises en location de nouvelles résidences ont généré 53 K€ de pertes financières.

Mais 21 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.

La vacance des stationnements représente également une part importante de la perte financière : 284 000 €, soit 14% des pertes globales.

Au vu de ces problématiques grandissantes, des actions correctrices sont en cours de mise en place :

- Baisse des délais de mises en location
- Baisse significative du délai administratif
- Baisse des délais travaux
- Amélioration de la gestion des successions vacantes
- Développement des nouvelles stratégies afin de limiter les refus suite à propositions
- Spécialisation des métiers
- Hausse de la fréquence des

- CALEOL: 1 par semaine
- Réunions régulières avec les CCL
- Hausse du budget de remise en état des logements.

MISE EN PLACE DE SOLUTIONS

Suite à ces constats, il est apparu assez rapidement que la polyvalence des chargés de clientèle, si elle avait auparavant été un atout, devenait un handicap lorsque nous rencontrions des problématiques aussi aigües à traiter.

Dans ce contexte, trois nouveaux métiers ont vu le jour à l'automne 2020 :

- Le chargé de commercialisation locative qui intervient lorsqu'un logement se libère et jusqu'à la signature du bail. Ils recherchent les candidats et traitent les demandes jusqu'à la CALEOL.
- Le chargé de gestion locative qui gère le dossier administratif des locataires tout au long de leur bail.
- Le chargé de précontentieux locatif qui intervient en cas d'accident de parcours (impayés ou défaut d'assurance).

Un point d'étape sur cette nouvelle organisation sera fait au mois de juin 2021 et un bilan sera tiré en fin d'année 2021. Les différentes missions pourront s'affiner tout au long de l'année et le personnel pourra s'adapter à sa nouvelle organisation de travail. Un accompagnement mensuel de la part d'un référent métier au sein de la DGLS a été mis en place.

RENAUD D. Chargé de commercialisation Locative

Qu'apporte cette spécialisation au quotidien?

C'est énorme, parce qu'avant sur une journée, on était plongé dans l'impayé et on recevait un appel pour un demandeur de logement pour des pièces puis après le gardien nous sollicitait pour un trouble de voisinage, c'était vivant mais compliqué au niveau qualitatif. En passant sur la spécialisation des métiers, on devient des professionnels du traitement de la demande, du précontentieux ou de la gestion locative.

REFONTE DES ATTRIBUTIONS DE LOGEMENT

Après s'être réorganisés dans le traitement de l'impayé, de la vacance et de la demande, il nous fallait nous doter d'outils qui nous permettent d'être plus réactifs. Il a été question d'augmenter le rythme des commissions d'attribution, car une commission par mois et par territoire devenait trop peu pour créer un flux permanent d'attributions, afin qu'il n'y ait pas de stock de demandes. Le rythme des CALEOL a évolué au cours de l'année, tout d'abord en prenant en compte la resectorisation des territoires, passant de 8 commissions mensuelles à 4. Puis à 1 commission, basée au siège social, par mois regroupant les 4 territoires. Enfin à compter du mois de septembre, la fréquence des CALEOL s'est accélérée avec la mise en place d'une commission tous les 15 jours réunissant les 4 territoires. Cette organisation permet une mutualisation des déplacements des membres mais également une meilleure réactivité pour la relocation. Une nouvelle accélération est prévue au mois de janvier 2021 avec le passage à une commission globale hebdomadaire basée au siège et en visioconférence.

RENFORT MÉNAGE



La qualité du cadre de vie de nos locataires passe par un entretien des parties communes de bonne qualité. Or la qualité de la prestation de ménage était devenue un motif de mécontentement des locataires. Afin de remédier à cette situation, il a été décidé la mise en place d'une équipe volante de 8 agents d'entretien (2 par territoire). Ce renfort viendra en soutien du personnel en place, remplacer les collègues en arrêt, faire des opérations « coup de poing » de remise à niveau des halls d'entrée par exemple et suppléer l'entreprise lorsque celle-ci est défaillante.

La première équipe a été mise en place sur le territoire Centre, en fin d'année, sous la responsabilité du responsable de la proximité territoriale. Celui-ci leur affecte un planning hebdomadaire d'intervention prenant en compte

les remplacements éventuels et le planning annuel de décapage des sols. Afin d'être autonome, chaque équipe dispose d'un véhicule et du matériel nécessaire à sa mission.

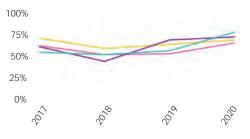
Les tout premiers retours des locataires sont très positifs. Rendez-vous lors de la prochaine enquête de satisfaction pour évaluer ce dispositif.

L'ATTRACTIVITÉ DES RÉSIDENCES

Un entretien courant renforcé

L'expérience de nos clients est très importante, c'est pourquoi tous les nouveaux locataires, de résidences « anciennes », sont sondés au travers d'une enquête de satisfaction. En 2020, 529 enquêtes ont été envoyées pour un taux de retour de 38 %. Les résultats de ces sondages nous permettent de mesurer l'efficacité de nos plans d'actions en cours, mais également d'identifier d'éventuelles causes d'insatisfaction.

Évolution de la satisfaction de l'état des logements « anciens »



■ État des murs ■ Nettoyage du logement

Dès 2016, les taux de satisfaction ont commencé à baisser, notamment en ce qui concerne l'état des murs et des sols. Les budgets alloués à l'entretien de ces équipements ont été augmentés et une politique de remplacement des sols, notamment à la relocation, a été mise en place. Ces actions commencent à porter leurs fruits puisque les taux de satisfaction augmentent à nouveau. La grande nouveauté de la réorganisation 2020 a été le basculement de la gestion de certains budgets d'investissement sous la responsabilité des territoires, budgets qui auparavant étaient gérés par la direction du patrimoine depuis le siège social. De plus, les budgets d'entretien courant ont été considérablement augmentés. Les territoires disposent ainsi de budgets conséquents permettant d'assurer une gestion technique de bonne qualité au profit des locataires.

Au terme de cette première année, nous constatons que l'intégralité des demandes urgentes a pu être réalisée. Aucun logement vacant n'a été bloqué par manque de budget.

De plus, 2 459 389 € ont également été investis dans la remise en état de 724 logements suite à état des lieux sortant. Des travaux exceptionnels ciblés d'un montant de 692 000 € ont été effectués pour les logements vacants suite aux départs à la cloche de bois, aux expulsions, aux départs en maison de retraite et aux décès).

Le montant total des réparations locatives, facturé aux 264 locataires sortants pour un montant de 137 621 €, a diminué de 48% en 2020. Sur ces 264 locataires, seuls 155 ont effectué un règlement.

■ Fonctionnements des équipements ■ État des sols DES TRAVAUX SPÉCIFIQUES D'AMÉLIORATION

45 % de nos résidences ont été construites avant les années 1980 avec les standards de construction de l'époque. Or, les modes de vie ont évolué, ainsi que l'âge de nos locataires. Il nous appartient donc d'améliorer l'habitat des locataires en place mais également de rendre plus attractives ces résidences afin que la vacance ne s'y installe pas.

Des travaux de plus grande envergure (réfection façades, remplacement menuiseries, réfection de voiries, remplacement des portes de halls, remplacement des portes palières, réfection de toitures, Adaptabilité des ERP), gérés par la direction du patrimoine, ont été menés à hauteur de 12 055 490 €. 67 résidences (3 578 logements) ont également bénéficié de travaux d'amélioration énergétique.

BON À SAVOIR

727 483 €

DE BUDGET CONSACRÉ À L'INVESTISSEMENT **POUR LES TERRITOIRES**

2 703 636 €

DE BUDGET D'ENTRETIEN COURANT



Val des Rougières, Hyères

Au cours de l'année 2020, des travaux d'amélioration tels que la création d'un ascenseur au sein de la résidence L'Observance à Draguignan ont débuté. Ces travaux ont fait l'objet d'une concertation auprès des locataires dont 63 % ont voté favorablement. Des travaux de préparation sont également en cours pour la mise en place de 16 ascenseurs sur la résidence Achard, qui est une de nos plus anciennes résidences construite en 1951.

Des opérations spécifiques (étanchéité et maçonnerie du bâti exposé à l'usure normale liée au temps) nous ont alertés sur l'urgence de réaliser des études structurelles. Des travaux de démolition et de restructuration de balcons en applique de 101 logements de la résidence Val des Rougières à Hyères, pour un investissement 1 000 000 €, se dérouleront au cours de l'année 2021.

Les systèmes de sécurité incendie des résidences et des bureaux, la gestion de l'amiante, les contrats d'entretien et d'assurance, l'entretien et l'achat de véhicules, les diverses études techniques, l'entretien général des locaux tertiaires confirment également la totale utilisation du budget d'exploitation pour un montant de 7 075 268 €.



BON À SAVOIR

12 500 000 €

INVESTIS DANS L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE (+16% par rapport à 2019)

370 940 €

DE CERTIFICATS D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

1 015 741 €

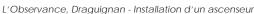
DE RECETTES GRÂCE AUX STATIONS DE TÉLÉPHONIE MOBILE

564

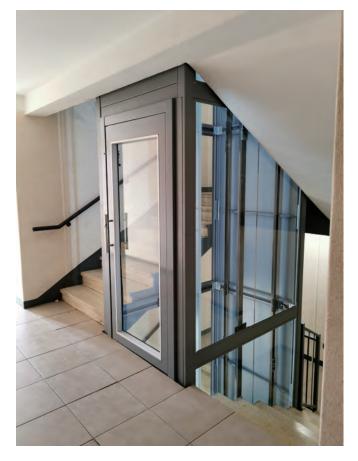
SINISTRES COMPTABILISÉS (-17 % PAR RAPPORT À 2019)

177 049 €

CONSACRÉS À L'ENTRETIEN DES FOYERS LOGEMENTS







DÉVELOPPEMENT DE L'HABITAT

Une entreprise qui vit est une entreprise qui se développe. Nous devons répondre à la demande importante de logements dans le Var. Les varois demandent à être logés dignement et c'est notre rôle d'y répondre en tant que 1^{er} bailleur du département.

LES DEMANDEURS DE LOGEMENTS

La demande de logement dans le département est toujours très élevée. Elle représente 32 541 dossiers enregistrés au 31 décembre. Ce chiffre est en légère baisse de 6,5% par rapport à 2019.

1 944 demandes (12,93%) ont été enregistrées par Var Habitat. La part des demandes enregistrées directement par les demandeurs sur le portail grand public étant de 6 950, soit 46,22%. Var Habitat a ainsi enregistré moins de demandes au cours de cette année, les demandeurs ont beaucoup plus utilisé le portail grand public (+10 points). 2 639 demandes ont été renouvelées par Var Habitat. soit 13,76 % des demandes enregistrées en 2020 dans le département. La part

des demandes renouvelées directement par les demandeurs sur le portail grand public étant de 10 865, soit 56,64%.

Il est également à noter que 1669 demandes de mutations internes sont actuellement en attente contre 1777 demandes en 2019.

LES LIVRAISONS DE LOGEMENTS

Malgré le contexte sanitaire qui a ralenti les chantiers, 274 logements ont été livrés en 2020, dont 47 en construction propre. 6 villas en accession à la propriété ont également été livrées à leurs acquéreurs au cours de l'été.

Même si le nombre de livraisons a connu une baisse cette année, 734 logements sont en cours de construction et seront livrés en 2021 et 2022 (voir carte p.32).

*hors VRD

BON À SAVOIR

117

LOGEMENTS ONT FAIT L'OBJET D'UNE DÉCISION DE FINANCEMENT

> 66 PROJETS ÉTUDIÉS

274LOGEMENTS LIVRÉS

L'Oliveraie à Trans-en-Provence

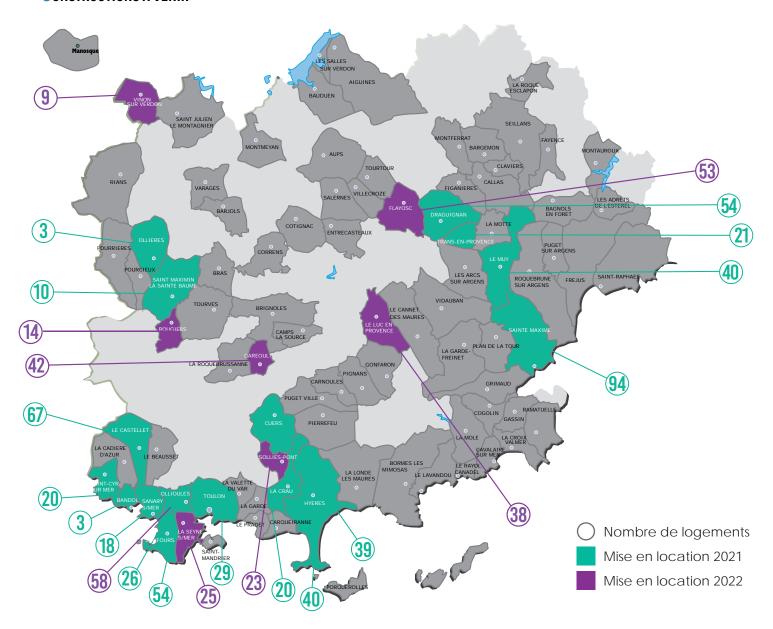
LES INDICATEURS DE LA CONSTRUCTION

				HOIS TRE
Indicateurs	Objectif	2018	2019	2020
Taux de réalisation des études	20%	32%	34%	NC
Taux de réalisation de maîtrise d'œuvre	75%	94%	91%	NC
Taux de démarrage travaux	80%	88%	83%	NC
Nombre de logements en dépôt de financement	100/an	269	142	117
Nombre de logements mis en location		364	398	274
Tx satisfaction du logement neuf	90%	88%	91%	95%
Délai moyen de livraison d'une opération (mois)	48 max	36	40	24
Coût de production d'un logement collectif livré (HT au m² surface habitable)*	Maîtrise	1500	1583	1657





CONSTRUCTIONS À VENIR



RÉPONDRE AUX BESOINS DES ÉLUS

Les élus ont la préoccupation de loger au mieux leurs administrés et d'éviter que les jeunes ménages ne partent s'installer ailleurs. Var Habitat, en tant qu'aménageur, est en capacité de proposer des solutions adaptées et adaptables aux municipalités dans leur politique de l'habitat.

Var Habitat intervient ainsi, soit à la demande des élus sur un terrain déterminé, soit au travers d'une prospection fine des parcelles disponibles.

Notre chargé de prospection

foncière s'attelle tout au long de l'année à trouver des opportunités de terrains. Pour ceci, il prospecte directement auprès des communes afin de détecter les terrains susceptibles d'accueillir une opération, mais également auprès des promoteurs privés ou des particuliers.

Cette recherche active nous a permis d'étudier 66 opportunités en 2020, dont 11 dossiers ont été déposés dans le fichier de suivi de production du logement social. 6 de ces dossiers ont été validés par l'État au titre de l'année 2020, pour un total de 117 logements.

MIXITÉ SOCIALE

Le partenariat avec la promotion privée reste important puisqu'il nous apporte de nombreux projets sur des secteurs où la demande est forte et où nous n'avons que très peu l'opportunité d'acquérir du foncier. Il nous permet également de continuer notre volonté de mixité sociale au sein de nos résidences.

Ce partenariat avec près d'une quinzaine de promoteurs différents s'est concrétisé cette année encore avec 25 programmes représentant 610 logements en cours de construction, dont 9 résidences ont été livrées en 2020 (246 logements).

Au cours de l'année, 4 nouveaux projets ont également été signés pour 61 logements au total.

DE PLUS EN PLUS DE COPROPRIÉTÉS À GÉRER

Le Département Copropriétés a 12 années d'existence.
A 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 des nouvelles façons de gérer à inventer.

Cette année, 8 nouvelles résidences ont intégré le parc immobilier de Var Habitat, ainsi qu'une nouvelle ASL.
Cela représente 203 nouveaux lots et porte le nombre de logements soumis au statut de la copropriété ou de l'ASL, à 1437 au total (soit 9,7 % des logements Var Habitat).

Var Habitat est désormais copropriétaire (ou parfois coloti) au sein de 87 entités (+11.5% par rapport à 2019), réparties sur 28 communes du Var, ainsi que sur la commune de Manosque dans les Alpes-de-Haute-Provence. Les copropriétés représentent aujourd'hui 20 % des résidences Var Habitat.

En 2020, Var Habitat est partenaire de 36 agences Syndics (47 gestionnaires différents), et 4 directeurs d'ASL non professionnels.

Les dépenses engagées par Var Habitat pour la gestion des espaces communs de ces résidences ont représenté un budget de 1 262 000 € en 2020.

Une large palette d'opérations disponible

L'accession sociale reste également un pan important de notre activité car elle se révèle être une source d'opportunités relativement importante. Les élus rencontrés sont séduits par ce produit leur permettant d'avoir naturellement une mixité accessible aux demandeurs de leur commune. 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 2020, 6 villas en accession sociale et 10 commerces ont été vendus pour un montant de 2,4 millions d'euros.

VERS LA CRÉATION D'UN ORGANISME DE FONCIER SOLIDAIRE

Afin de mieux répondre à la demande croissante de logements abordables dans notre département, le conseil d'administration a acté en fin d'année 2020 le principe de création d'un Organisme de Foncier Solidaire intégré (OFS).

Un OFS est un organisme à but non lucratif ayant pour objet d'acquérir et de porter sur le long terme des terrains puis de céder la propriété des murs à un prix encadré à un public de ménages modestes par l'intermédiaire du Bail Réel Solidaire (BRS). Il s'agit d'un nouvel outil juridique qui permet d'appliquer un principe de dissociation entre la propriété foncière et le bâti, dont le but est de faciliter l'accès à la propriété des ménages les plus modestes en déduisant le coût imputable au foncier. Le ménage est uniquement propriétaire du bâti, et verse une redevance généralement comprise en fonction de l'opération entre 2 et 10 € du m² SHAB (surface habitable), à l'OFS en contrepartie de la « location du foncier ».

Var Habitat déposera au premier semestre 2021 une demande d'agrément auprès de la préfecture de région, afin de créer son activité d'OFS.

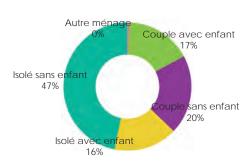




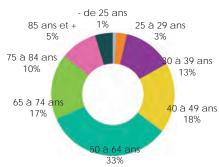


NOS HABITANTS

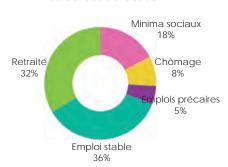
Composition des ménages



Répartition par âge du titulaire du bail



Situation professionnelle du titulaire du contrat de location



POPULATION TOTALE: 33 377

TAUX D'OCCUPATION DES

LOGEMENTS: 2,42

NOUVEAUX LOCATAIRES

870 attributions, dont 790 nouveaux entrants et 80 attributions internes (mutations), soit 9%. Sur 870 attributions, 280 concernent despremières mises en location, soit 32 % (38 % en 2019).

AIDES AUX LOCATAIRES

DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE DE LOGEMENT POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE OU EN FAUTEUIL ROULANT

Afin d'accompagner le public vieillissant ou en situation d'handicap, Var Habitat mène une politique de développement de l'offre nouvelle et d'accompagnement de ce public. Depuis 2011, un partenariat fort s'est lié avec l'association Handitoit. Elle apporte son expérience

technique avec une approche fonctionnelle 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 ces problématiques et d'apporter des réponses à ce public.

La convention signée en 2018 avec Handitoit est plus que jamais actuelle. Elle s'est même enrichie 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.

Le service social de l'office réalise une analyse des besoins en logements adaptés par territoire. Ces besoins sont mis en corrélation avec la pertinence de l'implantation du projet (services de proximité, transports, commerces...).

Ce travail est fait en collaboration avec Handitoit et MTPM (quand

cela concerne son territoire). L'entretien de demande de logement se réalise principalement au domicile du demandeur positionné sur un logement adapté. La CESF de Var Habitat accompagne si nécessaire le ménage lors de son accès.

En 2020, Var Habitat a mis en service 7 logements adaptés dont 6 UFR (Usage Fauteuil Roulant) et 1 PMR (Personne à Mobilité Réduite). Depuis cette collaboration avec Handitoit, Var Habitat a livré 100 nouveaux logements labellisés (54UFR et 46 PMR).

Voir tableau ci-contre.

LA SOUS-LOCATION

Var Habitat, afin de diversifier l'offre de logement dans le département et proposer des solutions intermédiaires au logement autonome, développe une politique partenariale avec des associations d'insertion sociale. Durant l'année 2020, 6 logements sont rentrés dans le dispositif sous location bail glissant. Au 31 décembre 2020, 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...

Logements PMR et UFR livrés en 2020							
Commune	Résidence	Туро	Réservataire				
Six-Fours-les-Plages	L'Alcazar	T3	TPM				
Six-Fours-les-Plages	L'Alcazar	T2	Le Département				
Pourrières	Pauquier	T2	Le Département				
Pourrières	Pauquier	Т3	Préfecture de Brignoles				
Cavalaire-sur-mer	Eden Riviera	T2	Préfecture de Draguignan				
Saint-Cyr-sur-mer	Les Sarments	T3	Le Département				
Saint-Cyr-sur-mer	Les Sarments	T2	Var Habitat				

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL À L'ACCÈS AU LOGEMENT

Dans le cadre du traitement de la demande de logement par le service social de Var Habitat 11 demandes de mesures d'accompagnement social de type FNAVDL ASLL ont été constituées en collaboration avec le demandeur.

Le département social a accompagné 25 nouveaux entrants.

AUTO-REHABILITATION ACCOMPAGNÉE (ARA)

L'Association des Compagnons Bâtisseurs est implantée sur 3 territoires (Provence Verte, 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 2020, 9 locataires de Var Habitat ont bénéficié de ce dispositif sur les 3 agglomérations précitées, et un chantier a été validé en 2020 en attente de l'accord du locataire pour débuter les travaux.



ACTIONS SPÉCIFIQUES : QUARTIERS PRIORITAIRES DE LA VILLE

Dans le cadre de la politique de la ville, des nouveaux quartiers prioritaires ont été définis depuis 2015. Plusieurs résidences de Var Habitat font partie de cette géographie prioritaire. Après une première convention signée fin 2015 et deux avenants en 2017 et 2018, un troisième avenant a été signé fin 2020 afin de prolonger une nouvelle fois la durée du plan d'actions.

Pour rappel, les signataires de cette convention sont l'Etat, 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). Les territoires ciblés dans ce

cadre concernent 10 QPV, soit 24 résidences de Var Habitat, représentant 2 430 logements. Compte-tenu du contexte sanitaire plusieurs actions, notamment les animations en pied d'immeuble favorisant le vivre ensemble, n'ont pu être menées sur 2020.

Les actions 2020 par thématiques :

- Sur-entretien: renforcement de l'entretien des espaces extérieurs, ramassage des papiers et détritus, renforcement de la maintenance des équipements,
- Enlèvement d'épaves et débarrassage de locaux communs
- Actions d'accompagnement social des locataires en difficulté financière et de nos anciens pendant cette crise sanitaire.

- 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
- Travaux d'amélioration du cadre de vie : cofinancement de vidéosurveillance, action sur les murs des parties communes (revêtements muraux et peintures), réaménagement des espaces verts.

Cette convention est valable jusqu'au 31 décembre 2022 dans la lignée de la durée des contrats de ville.

DES JARDINS PARTAGÉS AU CARAMI À BRIGNOLES

Sous l'impulsion de la Maison des Initiatives Sociales (MIS), un jardin partagé a vu le jour sur la résidence Le Carami à Brignoles. Composé d'une douzaine de

Composé d'une douzaine de parcelles individuelles et une collective, ce jardin partagé vient égayer les espaces verts de la résidence. Au cours de l'été, une quarantaine de jeunes, de 10 à 15 ans, accompagnés des éducateurs de la Ligue Varoise de Prévention (LVP), ont entretenu la parcelle collective. Celle-ci est plantée principalement de plantes aromatiques (thym, romarin, curry...) mais également de plantes ornementales.



Ils ont également veillé à la propreté des alentours en ramassant les quelques déchets qui s'y trouvaient.

De plus, un composteur est également présent sur le jardin, où les habitants sont invités à déposer leurs épluchures pour produire un engrais fait maison!

QUAND L'ART S'INVITE DANS NOS QUARTIERS

Que ce soit dans le cadre des quartiers prioritaires ou pour se réapproprier des façades, l'art rassemble et égaie le cadre de vie des locataires.

Comme cela a été le cas, lors du premier confinement, sur le quartiel de La Dîme avec la création d'un jeu de piste éphémère où des dessins de moments conviviaux sont représentés au sol ou la mise en peinture des entrées d'immeuble; mais également lorsque des fresques sont réalisées pour recouvrir des tags disgracieux au cœur de la résidence universitaire Le Faron à La Garde.

Un partenariat entre Var Habitat.

l'association Artifice et l'école des Beaux-arts de La Seyne-sur-mer a permis la réalisation d'une première fresque monumentale sur le pignon d'un bâtiment sur le thème de Jules Verne. D'autres fresques verront le jour dans les mois à venir.





LES TEMPS FORTS

RÉDUCTION DE LOYER SOLIDARITÉ (RLS)

Dans le cadre du pacte constructif 2020-2022, l'année 2020 a été marquée par une augmentation de la RLS sur la base d'une économie d'APL de 1,3 Md€ (800 M€ en 2019) : 3,9 M€ de réduction de loyer de solidarité en 2020 soit 6,58% des loyers conventionnés (4,79% en 2019).

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

- La mise en place d'une enveloppe de prêt de haut de bilan bonifié de 899 000 € avec la Banque des Territoires et Action Logement pour les opérations de construction de nouveaux logements,
- Prise en charge par Action Logement d'une partie des contributions CGLLS des bailleurs : taxe CGLLS de 674 K€ en 2020 (1 644 K€ en 2019),

 Remise commerciale d'intérêts de la Banque des Territoires à hauteur de 143 069 €.

SÉCURISATION ET DIVERSIFICATION DE LA DETTE DE VAR HABITAT

Compte tenu d'un contexte de taux d'intérêt particulièrement favorable sur l'année 2020, nous avons travaillé avec la Banque des Territoires sur des opérations de réaménagement d'emprunts pour un volume de 38 M€. Grâce à cette opération, nous avons pu réaménager une partie de la dette sur des taux fixes particulièrement attractifs.

POURSUITE DE LA POLITIQUE DE VENTE DES FOYERS LOGEMENTS AUX GESTIONNAIRES

Nous avons poursuivi en 2020 la politique de vente des foyers logements aux gestionnaires de ces foyers : le foyer L'Oasis au Lavandou a ainsi été vendu.

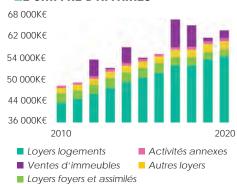
TRAITEMENT DES FACTURES ET SITUATIONS DE TRAVAUX

Sur l'année 2020, la direction financière a traité 20 622 factures et situations de travaux soit une baisse de 9% par rapport à l'année 2019. Le délai moyen de paiement est de 17 jours. Grâce au travail de dématérialisation de traitement des factures réalisé les années précédentes, nous avons maintenu une continuité de paiement des factures et situations de travaux sur l'ensemble de l'année 2020.



COMPTES ANNUELS 2020

LE CHIFFRE D'AFFAIRES



En 2020, le chiffre d'affaires de Var Habitat s'établit à 64 428 436 € ,dont 2,4 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 88% du chiffre d'affaires soit 56 430 419 €. La Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) représente :

Loyers des logements avant RLS	60 351 197 €
RLS 2020	3 920 778 € soit 6,58% des loyers
Loyers des logements après RLS	56 430 419 €

Au 1er janvier 2020, une augmentation générale des loyers de 1,53% a été appliquée. Les mises en service des nouveaux logements (396 logements en 2019 et 274 en 2020) ont généré 946 215 € de loyers supplémentaires en 2020.

Bénéficiaires APL Comparatif quittancement décembre 2020 par nombre de contrats quittancés et par rubriques

Unité territoriale	AP	L	Loyer conven- tionné
UT10	1 847	64%	2 900
UT20	1 950	56%	3 495
UT30	1 895	51%	3 716
UT40	2 081	53%	3 935
Total	7 773	55%	14 046

Bénéficiaires RLS

Comparatif quittancement décembre 2020 par nombre de contrats quittancés et par rubriques

quittancés et par rubriques				
Unité territoriale	RLS		Loyer conven- tionné	
UT10	1541	53%	2900	
UT20	1626	47%	3495	
UT30	1566	42%	3716	
UT40	1745	44%	3935	
Total	6478	46%	14046	

LES CHARGES



Nous avons poursuivi le travail de maîtrise des frais de gestion: baisse de 7% des frais de gestion entre 2019 et 2020 après des baisses de 6% en 2019 et 9% en 2018.

Afin de maintenir la qualité du parc de logements de Var Habitat, les coûts de maintenance ont augmenté de 9%, soit une charge globale de 13 M€ dont 7,4 M€ en non récupérable.

Le remboursement des emprunts représente une charge de 23 182 013 €, en baisse de plus de 1,4 M€ suite à la baisse du livret A et aux opérations de réaménagement de dette réalisées.

Le montant des charges récupérables est de 10 517 215 €, soit 683 € par logement.

RÉSULTATS ET AUTOFINANCEMENT



Le résultat net de l'exercice 2020 s'établit à 11 763 323 €.

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 2020 est de 9 888 160 €.

Le ratio d'autofinancement net HLM (article R423-9 du CCH) de Var Habitat est de 15,30%. 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 13,76% pour Var Habitat. I'office présente 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€)



Acquisitions-Améliorations
 Constructions neuves
 Réhabilitations et grosses réparations

Les investissements locatifs réalisés en 2020 sont de 49 M€, dont 43 M€ pour les constructions neuves et 5,7 M€ pour l'amélioration du patrimoine existant (réhabilitations et grosses réparations).

LA DETTE DE VAR HABITAT

Le stock de dettes est de 411 880 955 € au 31 décembre 2020. Var Habitat

BON À SAVOIR

49 000 000 €

D'INVESTISSEMENTS LOCATIFS

683 €

DE CHARGES RÉCUPÉRABLES
PAR LOGEMENT

38 347 264 €

DE POTENTIEL FINANCIER

11 763 323 €

DE RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE

a souscrit 51 M€ d'emprunts sur l'année pour un remboursement en capital de 29 M€ (échéances et remboursements anticipés).



LES FONDS PROPRES DISPONIBLES

Potentiel financier à terminaison



Le potentiel financier constitue les ressources stables disponibles pour le financement des investissements. Au 31 décembre 2020 et à terminaison des opérations, le potentiel financier de Var Habitat est de 38 347 264 € soit 2 491 € par logement.



PRÉAMBILLE

Un dialogue social préservé

Le dialogue social, qui est une composante importante du management de Var Habitat, a été permanent au cours de l'année 2020.

Les moments-clés de l'année ont été :

- 13 janvier : signature des Négociations Annuelles Obligatoires
- 5 février 2020 : signature d'un accord d'entreprise

sur l'égalité professionnelle femmes-hommes. Cet accord a été signé pour une durée de 3 exercices successifs et cessera par conséquent de s'appliquer au 6 janvier 2023.

- La signature le 20 avril 2020, d'un accord relatif à la prise de congé en période de crise sanitaire, applicable jusqu'au 30 juin 2020.
- 20 octobre : nouveau règlement intérieur

BON À SAVOIR

16

16 RÉUNIONS DU CSE Dont 10 extraordinaires

7

RÉUNIONS DE LA COMMISSION SANTÉ SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL

UNE ÉVOLUTION DES EFFECTIFS

RÉPARTITION PAR STATUT & FILIÈRE

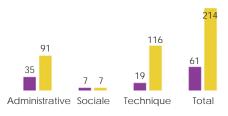
Au cours de l'année 2020, 24 départs ont été enregistrés contre 29 en 2019 et 27 entrées dont 1 changement de statut, 2 passages de CDD à CDI, 22 CDI, 5 CDD, contre 26 entrées en 2019.

L'effectif passe de 272 fin 2019 (soit 266 équivalents temps plein), à 275 au 31 décembre 2020 (soit 257 équivalents temps plein).

La ventilation de l'effectif par filière reste stable (46 % d'administratifs, 49% dans les métiers techniques, 5 % dans le pôle social), la ventilation du personnel par statut (22 % FPT -78 % 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.

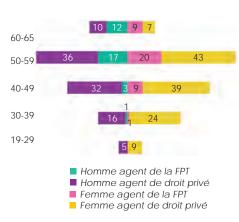
Par ailleurs, 7 stagiaires ont été accueillis durant l'année 2020, contre 18 en 2019.

Répartition par statut et par filière



Agent de la fonction publiqueAgent de droit privé

LA PYRAMIDE DES ÂGES



La moyenne d'âge est abaissée à 45 ans en 2020, contre 48 ans en 2019. Si l'on regarde dans le détail, la moyenne d'âge des femmes est de 48 ans, et celle des hommes de 50 ans.

La moyenne d'âge des agents de la fonction publique territoriale est de 56 ans (55 pour les femmes FPT, 59 ans pour les hommes FPT).

La moyenne d'âge des salariés de droit privé est de 46 ans (45 pour les femmes, 48 ans pour les hommes).

La tranche des 50-68 ans représente près de 52 % de l'effectif total, dont 13% pour les 60-68 ans. La relance du travail mené en matière de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) 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'en externe.

Le lancement du projet d'entreprise initié en janvier 2020 a permis de redéfinir les missions et de réorganiser les unités de travail. Ce phénomène nous a offert des opportunités d'évolution, l'ouverture de postes en externe, mais a également permis d'intégrer ou de développer certaines compétences.

UNE ÉVOLUTION DE LA MASSE SALARIALE MAÎTRISÉE



Le nombre d'agents de Var Habitat étant resté quasiment stable (275 en 2020 pour 272 en 2019) la légère baisse de la masse salariale (-3,58 %) s'explique par le départ de fonctionnaires en retraite et leur remplacement par des agents de droit privé ayant une ancienneté moindre.



UN PARTAGE DE LA VALEUR AJOUTÉE CONFIRMÉ

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 2019. Ainsi, en application de l'accord d'intéressement signé le 30 avril 2019 avec les partenaires sociaux, 219 salariés de droit privé et 75 agents FPT ont bénéficié d'un complément de rémunération pour leur implication à la bonne marche de l'office. La somme de 280 395 € a été répartie au mois de juin 2020, sous la forme d'une prime individuelle de 1 146 € versée au prorata du temps de présence dans l'entreprise et du temps de travail. Sur les 211 agents éligibles au Plan Epargne Entreprise, 104, soit 49%, ont opté pour ce placement, bénéficiant ainsi d'un abondement, pour un montant total de 43 179 € en 2020. L'intéressement a représenté un coût global de 374 986 € en 2020

au titre des résultats obtenus en 2019.

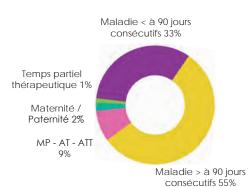
Une prime d'assiduité est venue compléter la prime d'intéressement pour la première fois en 2020. Les salariés ayant bénéficié de l'intéressement et n'ayant pas été absents plus de 5 jours pour maladie en 2019 ont reçu une prime de 210 € (pour un équivalent temps plein). Soit un montant total de 33 268 €.

UN BILAN DE L'ABSENTÉISME ENCORE PRÉOCCUPANT

Répartition des absences par type d'arrêt

Total	15 095
Congé maternité / paternité	181
Temps partiel thérapeutique	333
MP - AT - ATT*	1 278
Maladie longue durée > à 90 jours consécutifs	8 355
Maladie ordinaire < à 90 jours consécutifs	4 948

Nb de jours d'absence pour raisons médicales



Le taux d'absentéisme reste élevé, passant de 11,3% en 2019 à 13,83% en 2020 : 15 095 jours d'absentéisme en 2020, contre 11 604 jours en 2019.

On note notamment une augmentation significative de l'absentéisme pour maladie ordinaire (moins de 90 jours consécutifs) dû, principalement, à l'épisode de crise sanitaire COVID-19, et ce, quel que soit le métier de nos collaborateurs.

En effet, le nombre moyen de jours d'absence pour maladie ordinaire a de nouveau augmenté, en passant de 9,4 jours calendaires d'absence pour 272 agents en 2019 à 17,8 jours calendaires pour 299 agents en 2020. Soit 50,5 jours d'absence calendaires par salarié.

Le nombre de jours d'absentéisme résultant de la longue maladie (plus de 90 jours de maladie consécutifs) s'est également vu accroître passant de 6 453 jours sur 2019 à 9 355 jours en 2020. De lourdes pathologies peuvent notamment en être la cause. Nous mènerons donc un travail de fond pour étudier chacune de ces situations et restons attentifs sur ce volet pour l'année 2021.

L'absentéisme en lien avec les accidents de travail se voit réduit de moitié, mettant en lumière le travail mené par les différentes instances dédiées (groupe PRAP, direction des RH,...) avec des leviers tels que la formation systématique des personnels de proximité aux gestes et postures, l'accompagnement et le traitement individuel des situations. L'accident de trajet

passe de 0 jour en 2018, à 14 jours en 2019 pour arriver à 528 jours d'absences en 2020. Ce phénomène, bien que difficile à sécuriser, car indépendant de nos actions, doit être suivi avec vigilance. L'accompagnement dispensé lors de la reprise d'activité des salariés en question, est d'ailleurs une étape à ne pas négliger.

Un plan de développement des compétences soutenu

70% des salariés ont été formés au moins une fois dans le courant de l'année 2020.

- Soit 73% des salariés de droit privé et 59% des agents FPT,
- Soit 69% des femmes et 70% des hommes

2/16 heures de formation ont été animées courant 2020. Les thématiques abordées ont concerné majoritairement l'ensemble du personnel de territoire.

ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES



La Loi du 5 septembre 2018 dite « Avenir professionnel » et son décret d'application du 8 janvier 2019 ont institué, pour les entreprises d'au moins 50 salariés, la publication au 1^{er} mars, d'un index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

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. Celles qui obtiennent une note inférieure à 75 points, sont tenues d'engager des mesures correctives, dans un délai de 3 ans.

Pour l'année 2020, Var Habitat obtient la note de 84/100, ventilée comme suit :

- L'écart de rémunération femmes-hommes : 34/40
- L'écart dans les augmentations annuelles et les promotions : 35/35
- Les augmentations au retour de congé maternité : 15/15
- Le nombre de femmes parmi les 10 plus hautes rémunérations : 0/10.

SCORE 2020

84

SUR 100

Ce résultat témoigne de nos efforts en matière d'égalité puisque nous avons progressé de 16 points entre 2019 et 2020. Les mesures contenues dans l'accord égalité professionnelle femmeshommes, signé le 5 février 2020 pour 3 ans, nous ont permis cette amélioration sensible.





Depuis de nombreuses années, Var Habitat s'investit dans la protection de l'environnement au travers de ses constructions et ses rénovations de bâtiments, mais également dans son fonctionnement interne.

ÉNERGIE SOLAIRE

Voilà déjà 10 ans que des panneaux photovoltaïques ont été posés sur la toiture du siège social à La Valette. Cette installation d'un coût de 103 900 € a bénéficié d'une subvention de 40 316 €. Les recettes de la vente de l'énergie produite a permis de rentabiliser l'installation en moins de 8 ans. Depuis, ces panneaux procurent environ 13 000 € de recette à l'office, qui sont ensuite

réinvestis dans les divers travaux réalisés sur nos résidences.

Des études ont également été menées au cours de 2020 pour la mise en place de centrales de panneaux photovoltaïques sur les toitures des résidences.

Au cours de l'été, Var Habitat et la société ENERLOOP, société de génie électrique et énergétique, ont signé un protocole d'accord préalable permettant à cette société de lancer l'ingénierie et les études de faisabilité pour de futures implantations permettant de développer des projets de construction et d'exploitation de centrales de production d'énergie renouvelable, notamment photovoltaïques. Ce projet devrait voir sa concrétisation au cours des années 2021 et 2022.

GESTION DES DÉCHETS DE CHANTIER

Var Habitat et la Fédération du BTP83 se sont mobilisés pour promouvoir une gestion saine des déchets de chantier.

Des prescriptions spécifiques sur l'opération de réfection de façades de 9 résidences ont été mises en place :

- Clauses de sélection des entreprises au vu de leur schéma de gestion des déchets,
- Clauses d'exécution sur le chantier (minimiser les déchets, bordereau de suivi pour l'élimination) avec participation financière de l'office.
- Contrôle de la mise en œuvre effective des actions prévues au marché.



RECYCLAGE



KILOS DE PAPIER ET CARTON





KILOS DE GOBELETS



LE RECYCLAGE DE CES DÉCHETS A PERMIS L'ÉCONOMIE DE :



 \bigcirc 1 956 Kilos de co $_{_2}$



100 ARBRES



134 m³ d'EAU

GESTION DU POOL DE VÉHICULES DE SERVICE

CE TRAVAIL DE RECYCLAGE A ÉGALEMENT PERMIS 59 H DE TRAVAIL À UNE PERSONNE EN DIFFICULTÉ.

Var Habitat met à disposition de son personnel, 80 véhicules dont 7 électriques.

Depuis 2017, l'office a pris la décision d'acquérir des véhicules électriques. Plus de 118 000 kms ont été parcourus, ce qui représente un gain estimé de 7 800 litres de carburant (soit environ 10 360 € économisés).

3 véhicules supplémentaires sont prévus à l'achat au cours de 2021.



REGROUPEMENT DES DIRECTIONS

Jusqu'à l'automne 2020, les directions du siège étaient basées sur 2 sites distant de 2 kilomètres : le siège social, situé avenue Pablo Picasso et un bâtiment annexe situé dans la ZAC Valgora de la commune de La Valette.

Cette répartition géographique était la cause de déplacements récurrents, de plus en plus souvent dans un trafic saturé et donc synonyme de perte d'un temps précieux au quotidien. Le service courrier faisait la navette 2 fois par jour et le personnel faisait régulièrement des allersretours entre les 2 sites pour participer à des réunions, ou pour emprunter un véhicule du pool stationné au siège.

Face à ces constats, il est devenu alors évident de regrouper les 6 directions et 4 services du siège en un même lieu. 2020 a ainsi vu la concrétisation d'une construction débutée en 2019 et l'aménagement des deux directions dans le nouveau bâtiment situé à la place de

l'ancienne maison du gardien et de garages du siège.

Outre l'amélioration de l'efficacité du travail quotidien, une nette économie d'énergie en termes d'utilisation de véhicule thermique a pu être immédiatement constatée.



Notes:	



SIÈGE SOCIAL Avenue Pablo Picasso – la coupiane – 83160 la valette du var (83) Tél. 04 94 61 55 00

ADRESSE POSTALE

WWW.VARHABITAT.COM