

RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE

Val Touraine Habitat
2018



« Résidence Saint-Antoine » à Parçay-Meslay

SOMMAIRE



« Marin la Mée » à Tours

03/ ÉDITO

04/ LES TEMPS FORTS

14/ NOS MISSIONS, NOS VALEURS ET NOTRE ORGANISATION

16/ FICHES DE SYNTHÈSE

26/ NOTRE DÉMARCHE, NOS OBJECTIFS ET NOS PARTIES PRENANTES RSE

30/ PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

40/ PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

48/ CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

56/ VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

64/ GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

76/ DONNÉES DU RÉFÉRENTIEL EURHO-GR®



Ce rapport a été élaboré selon les lignes directrices EURHO-GR®, premier référentiel européen de RSE propre au logement social. Conçu en 2007 par l'association Delphis avec des bailleurs sociaux et des parties prenantes de l'habitat, puis adapté à l'échelle européenne par le réseau Eurhonet, ce référentiel nous permet de suivre et rendre compte de notre performance sur les cinq dimensions de la RSE.



ÉDITO

2018, UNE ANNÉE CONSTRUCTIVE, SINGULIÈRE ET CHARNIÈRE.

Premier bailleur de la région Centre-Val de Loire et acteur opérationnel du Conseil départemental d'Indre-et-Loire dans le domaine du logement social, Val Touraine Habitat était structuré, depuis de nombreuses années, pour répondre aux évolutions sociétales, en s'appuyant sur un modèle économique stable et solide.

Ainsi, nous sommes devenus, au fil des ans, un des acteurs incontournables pour **mettre en œuvre la politique départementale du logement, pour assurer aux habitants des services de qualité et une proximité rapprochée, pour répondre aux besoins des Collectivités locales et territoriales.**

Tout d'abord, 2018 fut **une année constructive**, avec 2 518 nouveaux baux signés et un taux de vacance commerciale maîtrisé. Il faut souligner également les livraisons de 250 logements neufs et de 1 110 logements réhabilités ou ayant bénéficié d'importants travaux d'économie d'énergie, ainsi que l'adaptation de 330 logements en direction des personnes âgées ou à mobilité réduite.

Notre rôle économique s'est trouvé renforcé, avec plus de 73 M€ investis dans l'économie de la Touraine, générant de nombreux emplois pour le millier d'entreprises avec lesquelles nous travaillons chaque année.

2018, **une année singulière** pour le monde Hlm, qui subit les impacts de la loi de finances, avec notamment la mise en place de la Réduction de loyer de solidarité (RLS), avec des conséquences financières importantes pour notre Office. Au-delà de la baisse des recettes, nous regrettons une augmentation des dépenses (hausse de TVA...). Dans le même temps, nous avons pris acte de nouvelles mesures avec la stabilité du taux du livret A par la Caisse des dépôts et la possibilité de renégocier notre dette et de mobiliser de nouveaux emprunts. Nous avons activé toutes ces possibilités.

Toutefois, au final, le résultat cumulé de ces mesures représente une diminution de notre autofinancement de 3,8 M€. Cette diminution pénalise, à très court terme, nos locataires et futurs locataires, car nous avons été dans l'obligation de réduire le rythme des constructions de logements neufs et de baisser le volume des réhabilitations de nos logements anciens.

Année charnière enfin, avec la promulgation de la loi Élan, le 23 novembre 2018, qui permet dorénavant aux Offices publics de l'habitat un élargissement de leurs domaines de compétences et d'activités. Nous voulons considérer cette loi comme une opportunité nous permettant de réinterroger nos modes de fonctionnement, nos activités, notre organisation, pour mieux transformer notre modèle économique.

Alors, quel champ des possibles pour demain ?

Développement de nouvelles activités, création de nouveaux services, perspectives d'innovation, enjeux de la responsabilité sociétale, passage en comptabilité commerciale... Autant d'équations à résoudre pour bâtir une nouvelle organisation encore plus efficace et se projeter avec dynamisme vers la période 2019-2024 tout en gardant toujours la mise en œuvre de notre mission d'intérêt général.

En 2018, Val Touraine Habitat a renforcé son ancrage territorial et sa proximité avec ses locataires et ses parties prenantes, grâce à l'engagement et au professionnalisme de l'ensemble des administrateurs et collaborateurs de notre Office. Qu'ils en soient ici sincèrement remerciés.

Maintenant, place à l'écriture collective d'un nouveau projet d'entreprise pour Val Touraine Habitat !



Jean-Gérard Paumier

Président

Cordialement,



Jean Luc Triollet

Directeur général

Bien cordialement

LES TEMPS FORTS 2018

Retour sur les évènements qui ont marqué l'année !



22/01/18

POINT PRESSE « MÉSANGERIE » À SAINT-CYR-SUR-LOIRE

Une importante opération de réhabilitation de 154 logements a été engagée sur « La Mésangerie 1 et 2 », avec un objectif d'économie d'énergie de 57 % en moyenne et une économie totale estimée à près de 55 000 € par an.



18/01/18

MADAME LA PRÉFÈTE D'INDRE-ET-LOIRE À SAINT-PIERRE-DES-CORPS

Madame Corinne Orzechowski, Préfète d'Indre-et-Loire, a visité le quartier de la Rabaterie à Saint-Pierre-des-Corps. Organisée par les services de l'État, dans la perspective du nouveau programme de renouvellement urbain de Tours Métropole Val de Loire, l'objectif pour Madame la Préfète consistait à prendre connaissance des projets réalisés sur le secteur, mais aussi de rencontrer les acteurs qui participent à la vie du quartier.





02/18

FORMATION SUR L'ACCOMPAGNEMENT DU VIEILLISSEMENT

Val Touraine Habitat développe une démarche spécifique pour connaître les seniors qui résident dans le parc Hlm, et détecter des éventuelles situations de fragilité. C'est pourquoi Val Touraine Habitat a fait le choix de former ses Employés d'immeubles et ses Conseillères en économie sociale et familiale pour permettre la détection des personnes vulnérables.

Plus d'informations page 38.



03/18

CAMPAGNE CONTRE LES INCIVILITÉS

Val Touraine Habitat a lancé une campagne de sensibilisation relative aux nuisances générées par des comportements inappropriés.

Plus d'informations page 37.

26 /01/18

VŒUX AU PERSONNEL

Dans une ambiance conviviale, plus de 350 collaborateurs participent à la cérémonie des vœux, en présence de Jean-Gérard Paumier, Président du Conseil départemental d'Indre-et-Loire et du Conseil d'administration de VTH.



05/03/18

POINT PRESSE « LES ROUÈRES » À AVOINE

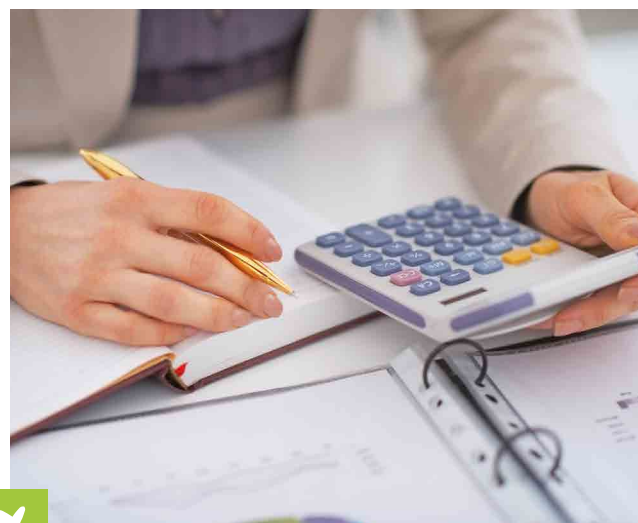
Le programme « Les Rouères 1 et 2 » fait l'objet d'importants travaux, avec à la clé un embellissement des bâtiments et de conséquentes économies d'énergie. Au total, 41 logements réhabilités pour un investissement de 1,5 M€.



19/03/18

« LES PRÉS » À BALLAN-MIRÉ

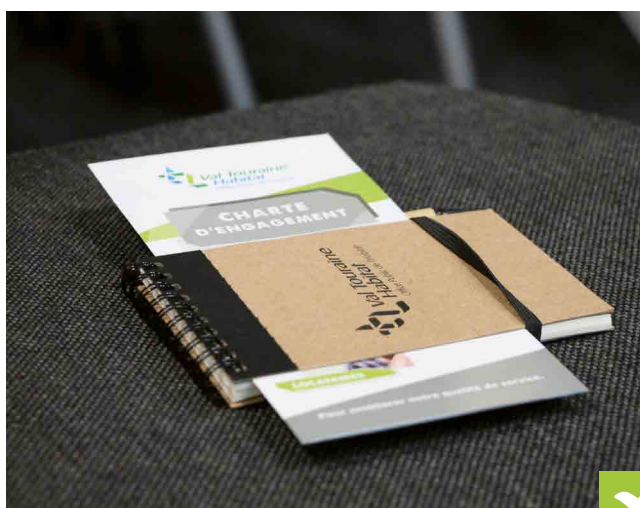
Le quartier « Les Prés 1, 2, 3 et 4 » à Ballan-Miré a bénéficié de réhabilitations d'envergure concernant 115 logements (52 logements collectifs et 63 individuels) pour un investissement total de 3,4 M€.



19/03/18

VOTE DU BUDGET 2018 RECADRÉ

Suite à la loi de finances, la mise en œuvre obligatoire de la Réduction du loyer de solidarité (RLS) et le gel des loyers, le budget 2018 recadré (baisse de 4,5 M€) a été validé par le Conseil d'administration en mars.



22 et 23/03/18

PRÉSENTATION DE LA CHARTRE D'ENGAGEMENT « PRESTATAIRES/ BAILLEUR/LOCATAIRES »

Cette Charte qui sera suivie annuellement se veut le prélude d'une collaboration plus approfondie pour la formulation du futur plan qualité de services. 67 entreprises ont répondu à l'invitation. De bon augure pour la suite de la démarche...



06/04/18

« LE CANAL » À BOURGUEIL

A Bourgueil, le quartier « Le Canal » a vu 129 logements réhabilités au total, ces dernières années, soit 44 % du parc de logement de VTH sur la commune. « Le Canal 4 » parachève ce chantier, avec la réhabilitation de 18 logements individuels, grâce à un investissement de 950 000 €.



11/04/18

RÉUNION DE CONCERTATION QUARTIER « BEL AIR » À CHÂTEAU-RENAULT

Une réunion de concertation a présenté le projet aux habitants. Plus d'informations page 44.



15/05/18

LIVRAISON DU PROGRAMME « ÎLOT THEURIET » À SAINTE-MAURE-DE-TOURAINES

En centre-ville, cette opération de 12 logements locatifs sociaux (4 T2, 6 T3, 2 T4) est lauréate de l'appel à projets départemental « Habitat du Bien Vivre à Domicile », destiné à soutenir une offre innovante de logements intergénérationnels. Investissement total : 1,7 M€.

18/04/18

VTH LAURÉAT DES TROPHÉES DE L'INSERTION

VTH remporte pour l'année 2017, le Trophée de la clause d'insertion, catégorie « Donneur d'ordre, prix de l'engagement ». Plus d'informations page 55.





28/05/18

POINT PRESSE « LE DEFFAIX » À MANTHELAN

Inauguré en 1975, le groupe « Le Deffaix », composé de 7 individuels et 4 collectifs, vient de connaître une importante réhabilitation avec notamment la mise en œuvre d'une isolation thermique par l'extérieur. L'investissement total est de 413 000 € pour 11 logements.



18/06/18

« LE MORIER » À JOUÉ-LÈS-TOURS

À Joué-Lès-Tours, les chantiers dans le quartier du Morier sont nombreux. Le plus récent est la restructuration et l'embellissement des espaces extérieurs.

Plus d'informations page 36.



08/06/18

INAUGURATION EHPAD « DOCTEUR MARCEL-FORTIER » À RICHELIEU

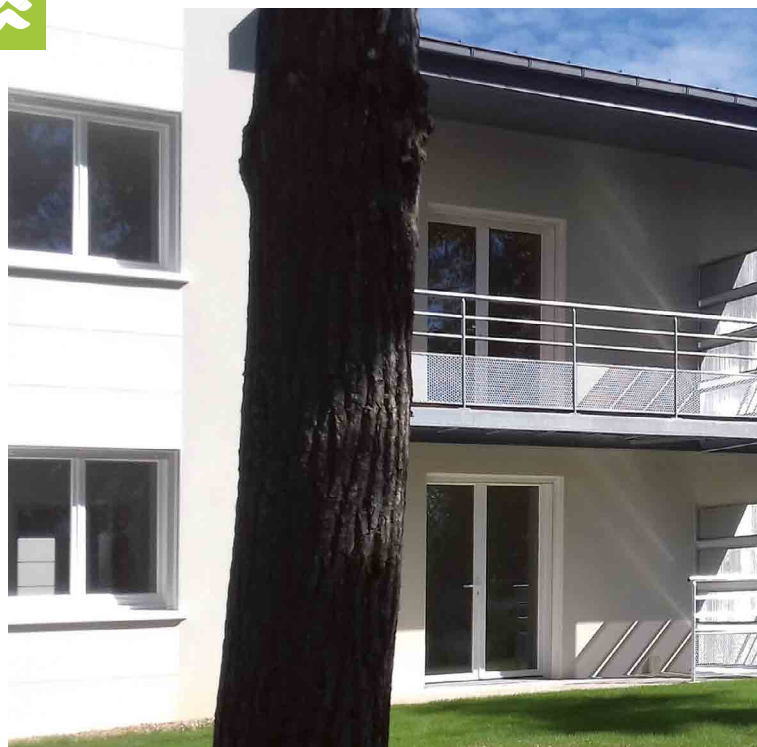
L'Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) de Richelieu offre désormais un nouveau cadre de vie à ses 95 résidents. L'investissement s'élève à 15 M€.

Plus d'informations page 22.

22/06/18

INAUGURATION PENSION DE FAMILLE EMMAÛS À ESUVRES-SUR-INDRE

Pour ne pas déraciner des compagnons retraités qui vivent là pour certains depuis des décennies, la communauté d'Emmaüs d'Esuvres-sur-Indre a fait construire une pension de famille.





28/06/18

PIQUE-NIQUE TIRÉ DU SAC, INAUGURATION DE LA PERGOLA À VAL TOURAINNE HABITAT

La nouvelle pergola du siège de Val Touraine Habitat est inaugurée à l'occasion d'un pique-nique collectif tiré du sac. Plus d'informations page 57.



28/06/18

SEMAINE HLM : CONFÉRENCE « LE BOIS SOURCE D'INNOVATION »

« Le Bois, source d'innovation » comme thème de la conférence organisée par VTH dans le cadre de la Semaine Hlm 2018. VTH a choisi de s'appuyer sur un retour d'expérience de la construction bois de Reugny pour proposer une conférence à destination des professionnels et élus.



02/07/18

REMISE DES PRIX « COUP DE POUCE »

La traditionnelle remise des prix « Coup de pouce » aux 4 lauréats 2018 s'est déroulée dans le cadre de la 6^{ème} Semaine nationale Hlm. Plus d'informations page 35.



de juill. à sept. 2018

VOISINADES ESTIVALES

Nombreuses sont les Voisinales organisées par VTH durant la période estivale. Ainsi, les équipes de VTH ont rencontré les locataires des opérations de constructions neuves livrées récemment à Rivière, Cinq-Mars-la-Pile, Monnaie, et Lignières-de-Touraine.



04/07/18

POINT PRESSE À YZEURES-SUR-CREUSE, RÉHABILITATION DE 11 LOGEMENTS

Construit en 1970, le groupe « Le Bourg », composé de 11 logements individuels (3 T3, 5 T4 et 3 T5) vient de connaître une importante réhabilitation, avec un effort conséquent en terme d'économie d'énergie.

Les consommations d'énergie devraient passer de 260 kWh/m²/an avant travaux à 82 kWh/m²/an en moyenne après travaux, soit une économie de près de 10 000 € chaque année pour les 11 logements.

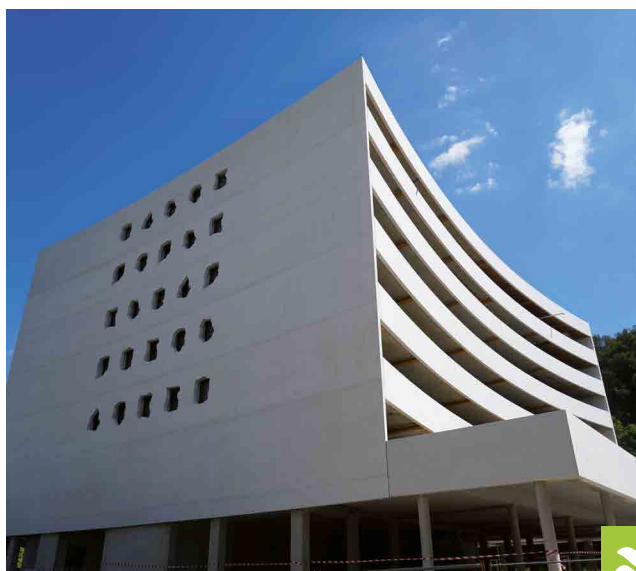
Investissement : 420 000 €.



17/09/18

DIAGNOSTICS EN MARCHANT

Saint-Branchs est une petite commune située au sud-est de l'agglomération tourangelle. VTH y possède une petite soixantaine de logements collectifs sur le quartier de la Branchelière. C'est à cette adresse que le 17 septembre, rendez-vous a été donné aux résidents afin de participer à un Diagnostic en marchant.



12/09/18

POINT PRESSE « GOYA » À TOURS

Une quarantaine de logements et 1 300 m² de surface commerciale, dans le Quartier des Fontaines à Tours, seront livrés au premier semestre 2019.

Plus d'informations page 49.



10/18

**POINT PRESSE « BOIS SOLEIL »
À CHEMILLÉ-SUR-DÊME**

Construit en 1982, le groupe « Bois Soleil 2 » à Chemillé-sur-Dême, composé de 8 logements individuels (2 T2, 4 T3 et 2 T4), vient de faire l'objet d'une importante réhabilitation. Investissement : 353 000 €.



03/10/18

**PROJET FLOWER TOWER :
INAUGURATION DE L'EXPOSITION
« FLOWER-TOWER »**

Plus d'informations page 31.



10/18

**EXERCICES DES POMPIERS
D'INDRE-ET-LOIRE SUR LE TOIT DU
SIÈGE DE VAL TOURAINNE HABITAT**

L'équipe de secours en milieu périlleux est intervenue lors d'un exercice de sauvetage d'une victime qu'il a fallu évacuer par tyrolienne ! Frissons garantis...



10/18

LE JARDIN PARTAGÉ DE LOCHES À L'HEURE DE LA PERMACULTURE

Grâce au prix « Coup de pouce » décerné par Val Touraine Habitat, les jardiniers du P'tit Clos de Loches ont pu bénéficier des conseils de Simon Ladouce, consultant et formateur en permaculture.



de nov. à déc. 2018

FORUM DES LOCATAIRES

De nombreux locataires et collaborateurs ont participé aux réunions organisées à Amboise, Chinon, Joué-Lès-Tours, Loches, Saint-Cyr-sur-Loire et Saint-Pierre-des-Corps.



11/18

JOURNÉE MÉTIERS GESTION LOCATIVE ET RECOUVREMENT

Plus d'informations page 34.



27/11/18

73^{ÈME} CONGRÈS DES MAIRES, À TOURS

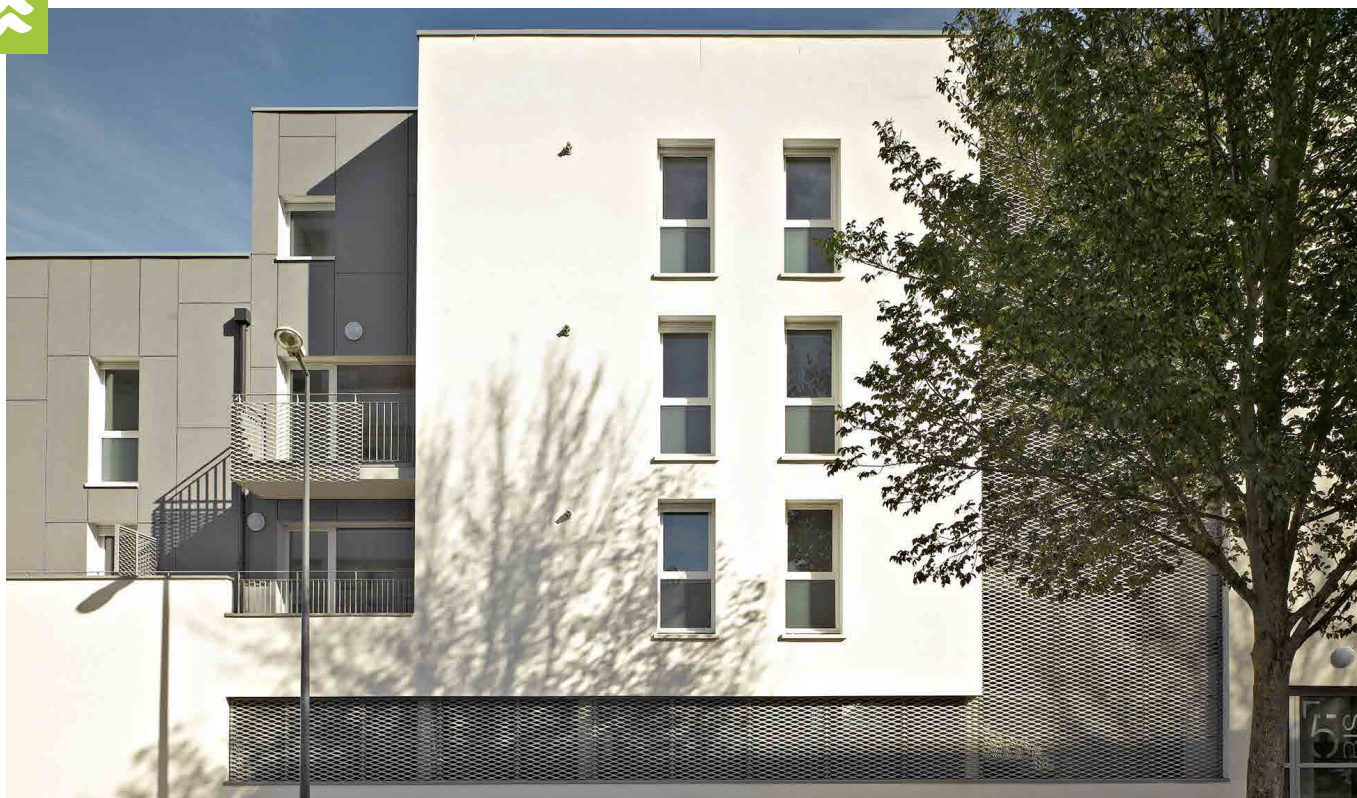
Comme chaque année, le stand de Val Touraine Habitat a reçu la visite de nombreux élus à l'occasion du 73^{ème} Congrès des Maires d'Indre-et-Loire, organisé le 27 novembre au Palais des congrès du Vinci à Tours.



05/12/18

POINT PRESSE « LES SABLONS » À LA RICHE

L'opération « Les Sablons » est un programme de 20 logements locatifs (5 T2, 7 T3, 4 T4 et 4 T5) et 5 logements (T4) en accession. Situés à 10 minutes à pied du centre-ville et des commerces, les logements sont bien conçus et très lumineux. Investissement : 3,5 M€.



04/12/18

ÉLECTION DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

Plus d'informations page 34.



14/12/18

PULL DE NOËL

Formidable succès pour l'opération pull de Noël ! Une centaine de collaborateurs a participé avec le sourire à cette journée riche en couleurs !

NOS MISSIONS, NOS VALEURS & NOTRE ORGANISATION



« La Mésangerie » à Saint-Cyr-sur-Loire

Premier bailleur social de la région Centre-Val de Loire, Val Touraine Habitat remplit une mission d'intérêt général dans le domaine du logement social. Notre organisme construit, réhabilite et gère des logements locatifs destinés aux ménages dont les ressources n'excèdent pas les plafonds fixés par l'État et loge 7 % de la population du département.

Créé en octobre 1949 par le Conseil départemental d'Indre-et-Loire, notre organisme gère un patrimoine immobilier de 23 570 logements et s'appuie sur 6 agences de proximité qui

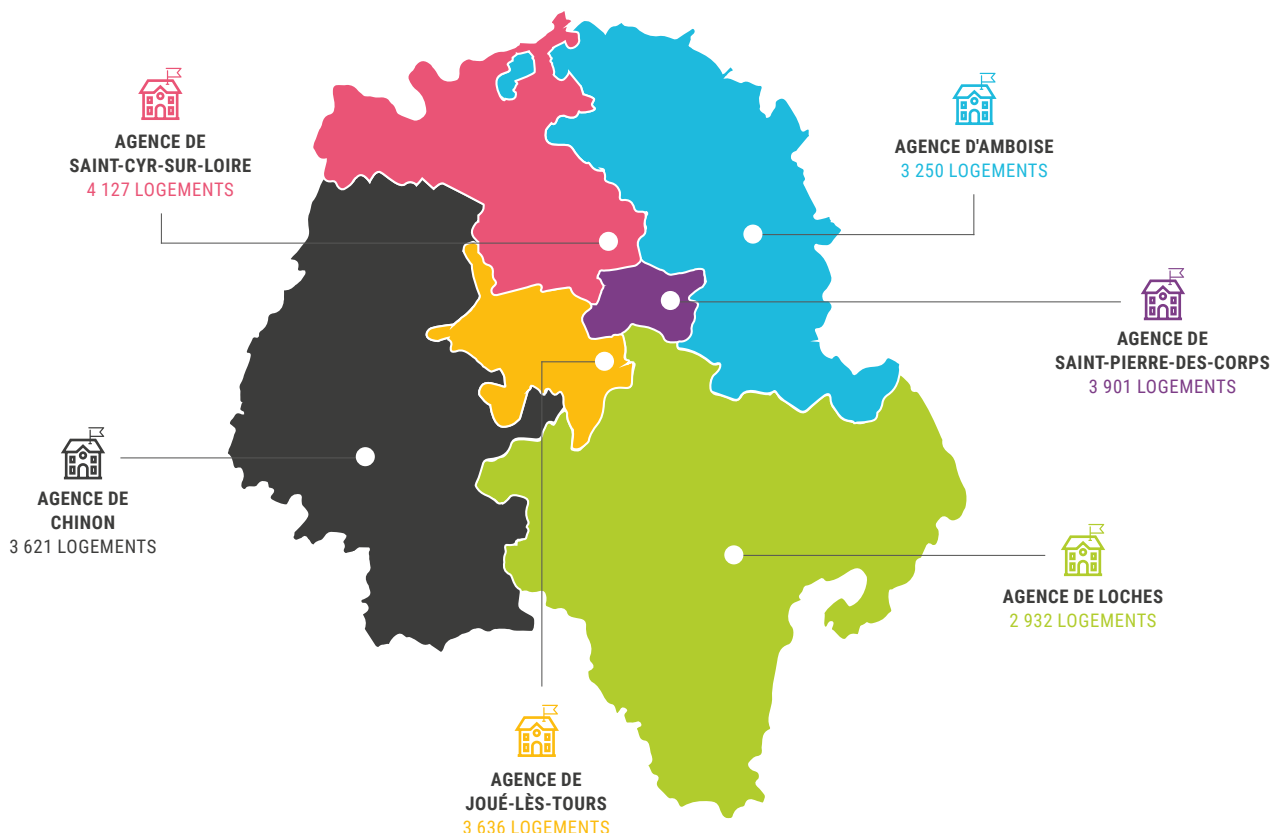
œuvrent au quotidien pour offrir une qualité d'habitat optimum.

Partenaire privilégié des collectivités locales pour leurs besoins d'équipement et d'aménagement, Val Touraine Habitat propose une mixité d'habitat ainsi qu'une diversité de bâtiments, y compris par la construction de résidences spécialisées : foyers pour personnes âgées, foyers pour jeunes travailleurs, gendarmeries...

Grâce au professionnalisme de ses 402 collaborateurs, notre Office

est porteur de projets et de valeurs humanistes pour dessiner un cadre de vie pérenne où se conjuguent qualité de vie et responsabilité sociétale. L'enjeu est de mesurer et de maîtriser les impacts économiques, sociaux et environnementaux de nos activités sur le long terme.

Acteur de l'habitat social, bâtisseur de lieux de vie, notre Office participe pleinement au développement économique de la Touraine. Il est reconnu comme un acteur majeur du territoire à travers ses activités de bailleur, d'aménageur et de promoteur.

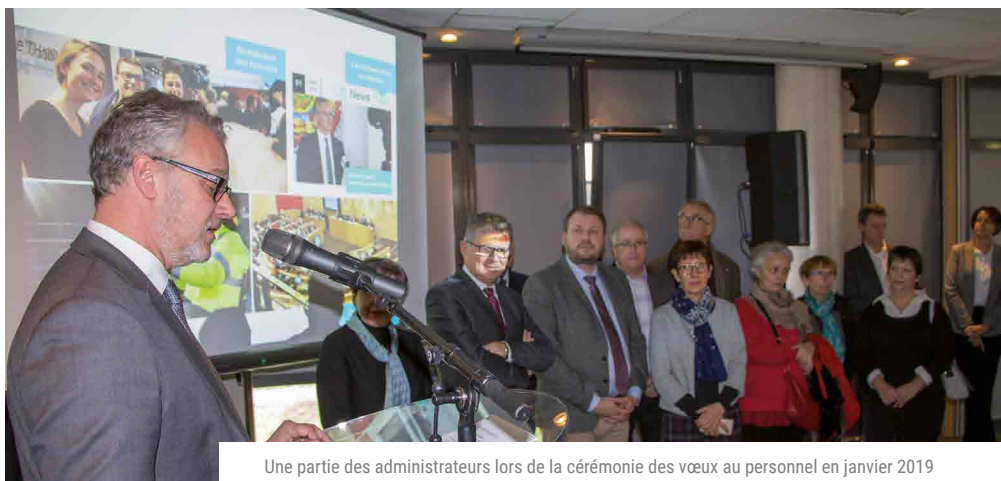


Notre Conseil d'administration, en place depuis le 29 mai 2015, est présidé par Jean-Gérard Paumier – également Président du Conseil départemental d'Indre-et-Loire, collectivité de rattachement de Val Touraine Habitat. Le mandat des représentants des locataires au Conseil d'administration de VTH touchant à sa fin, une nouvelle élection s'est longuement préparée en 2018, pour pouvoir proclamer les résultats le 4 décembre dernier.

Le Conseil d'administration est composé de 23 membres qui se réunissent 3 à 4 fois par an afin de se prononcer notamment sur le budget, l'augmentation des loyers, l'arrêté des comptes et les rapports du Directeur général sur les activités de l'Office.

Le Bureau du Conseil d'administration s'est réuni 11 fois en 2018 afin de traiter des opérations d'investissement, de la vente Hlm, de l'accession, des opérations d'aménagement, des clôtures financières et autres sujets liés à la délégation donnée par le Conseil d'administration.

Le Comité de direction, composé du Directeur général, de la Directrice générale adjointe, des six Directeurs et du

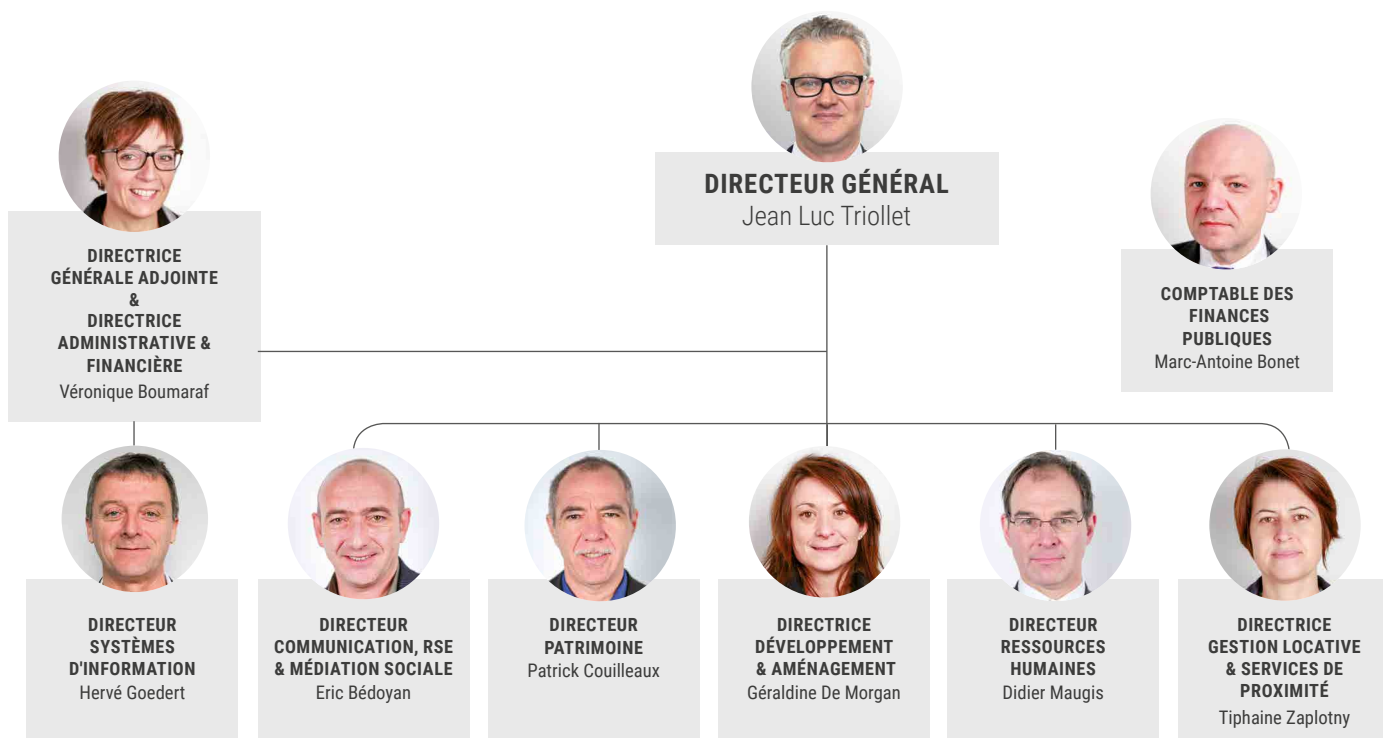


Une partie des administrateurs lors de la cérémonie des vœux au personnel en janvier 2019

Comptable des finances publiques, se réunit deux fois par mois. Il suit l'avancée des objectifs, des dossiers d'investissement, des grands projets portés par Val Touraine Habitat. Le suivi des objectifs est analysé notamment grâce au tableau de bord général d'activité.

Depuis le 28 mars 2017, notre Directeur général, Jean Luc Triollet, est Président de l'Union sociale pour l'habitat de la région Centre-Val de Loire, et ce pour un mandat de trois ans. L'USH Centre-Val de Loire regroupe les 35 organismes Hlm de la région, représentant près de 190 000 logements sociaux et près de 3 200 salariés dans six départements.

L'équipe dirigée par Hélène Quenouille est composée de 6 salariés. « *La structure assure une mission de représentation des intérêts de la profession dans le développement des politiques publiques du logement et d'animation professionnelle, ainsi que de production de données. Dans un contexte de réforme profonde du secteur du logement social, l'association régionale accompagne ses adhérents dans la mise en œuvre des évolutions législatives et réglementaires, porte différents projets mutualisés à l'échelle de la région et valorise l'action et l'expertise des organismes au service du développement des territoires et de la cohésion sociale.* » explique Hélène Quenouille.





Visite de chantier, Saint-Cyr-sur-Loire, Rue Ampère

FICHE DE SYNTHÈSE

ACTEUR DU DYNAMISME DES TERRITOIRES

L'habitat est un enjeu majeur du développement économique et social de nos territoires. Notre patrimoine et notre implantation dans le département font de Val Touraine Habitat une entreprise intégrée dans la vie locale, avec des retombées économiques et sociales significatives. Ainsi, que ce soit comme bailleur, employeur ou encore acheteur, Val Touraine Habitat joue un rôle important au service de la Touraine, de ses élus et de ses habitants.



2,8 %
est le taux de vacance globale à 3 mois



1 119
entreprises travaillent avec Val Touraine Habitat



21 080
heures d'insertion réalisées, soit 12,6 emplois équivalents temps plein



73,2 M€

dans l'économie de la Touraine



CONSTRUCTION NEUVE
34,6 M€



AMÉLIORATION DU PATRIMOINE
22,5 M€



GROS ENTRETIEN
5,8 M€



ENTRETIEN COURANT
10,3 M€



91,7 M€
de chiffre d'affaires

1,4 M€
le montant des subventions versées par le Conseil départemental

9 M€
d'autofinancement net

29 M€
le montant des garanties d'emprunt accordé par le Conseil départemental

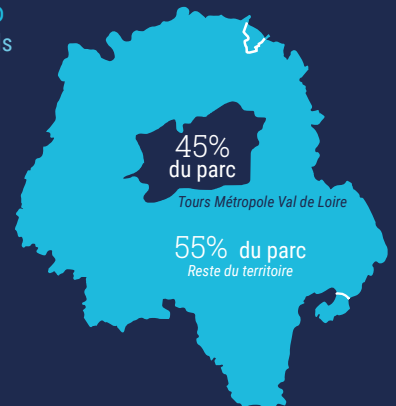
9,4 M€
est le montant total des taxes foncières payées aux collectivités

73% collectifs ou intermédiaires
27% individuels



23 570
logements gérés dans 195 communes au 31 décembre 2018

402 €
Loyer moyen pour un T3 neuf (contre 411 € en 2017)



FICHE DE SYNTHÈSE

ACTEUR DE PROXIMITÉ POUR RENFORCER LE MIEUX VIVRE ENSEMBLE

Notre mission d'intérêt général au service du logement social nous permet de relever un défi majeur : celui de renforcer notre proximité et l'écoute de nos locataires, en développant notre qualité de services.



43 208

locataires, soit 7 % de la population du département



402

collaborateurs, dont 245 consacrés à la gestion de proximité



250

participants aux 6 réunions organisées dans le cadre du Forum des locataires 2018



17 %

de la demande de logement en Indre-et-Loire satisfaite par Val Touraine Habitat



444

locataires ont bénéficié d'un suivi social personnalisé



6

agences de proximité : Amboise, Chinon, Joué-Lès-Tours, Loches, Saint-Cyr-sur-Loire et Saint-Pierre-des-Corps



5

lauréats de l'appel à projets « Coup de pouce » organisé par Val Touraine Habitat, dans le cadre de la Semaine Hlm



8

Diagnostics en marchant réalisés

RÉPARTITION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT EN INDRE-ET-LOIRE

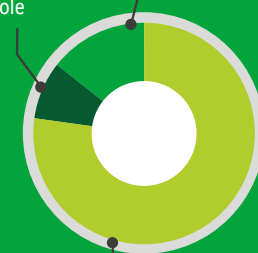
Plus des deux tiers de la demande de logement en Indre-et-Loire se concentrent sur le territoire de Tours Métropole Val de Loire. Val Touraine Habitat est le lieu d'enregistrement pour 16 % de ces demandes.

8,3 %

de la demande sur les communes de plus de 5 000 habitants, hors Métropole

13,6 %

de la demande sur les communes de moins de 5 000 habitants, hors Métropole



78,1 %

de la demande sur Tours Métropole Val de Loire



Une partie du groupe des Locataires référents

ÉCOUTE ET DIALOGUE

Depuis plusieurs années, nous avons développé des initiatives pour améliorer le dialogue avec les locataires (Locataires référents, Forum des locataires, réunions de concertation...) et l'écoute (Pôle médiation et tranquillité, Gardiens d'immeubles, Conseillères en économie sociale et familiale, Assistantes sociales, Techniciens en agence...). Des permanences infos travaux sur des sites de réhabilitations importantes sont assurées à La Riche et à Château-Renault.

SOUTIEN AUX INITIATIVES LOCALES

Nous avons versé plus de 70 000 € en soutien à des initiatives locales. Ces aides financières sont réparties pour accompagner :

- des projets dans le cadre des contrats de ville ;
- des projets de site ;
- des projets « Coup de pouce ».



FICHE DE SYNTHÈSE

AMÉNAGER & CONSTRUIRE



31
opérations
d'aménagement en
cours



249
logements livrés,
dont 95 équivalents
logements pour
l'Ehpad de Richelieu



37
logements financés
sur le territoire de
Tours Métropole
Val de Loire
(programmation 2018)



203
logements
financés sur le
reste du territoire
départemental
(programmation 2018)



67
actes de vente Hlm
signés



9
levées d'option
permettant l'achat
de logements
en PSLA ou en
accession directe



2
commerces
vendu



58
lots à bâtir
vendus

LES OPÉRATIONS D'AMÉNAGEMENT

Acteur majeur de l'aménagement en Indre-et-Loire, Val Touraine Habitat intervient dans les secteurs ruraux comme urbains, répondant ainsi aux besoins des élus et de la population.

Commune	Nom de l'opération	État avancement en 2018	Nbre de lots à bâtir ¹	Nbre de logts VTH
Amboise	Les Terrasses des Ormeaux	études opérationnelles	25	10
Ballan-Miré	La Gare	études pré-opérationnelles	33	18
Beaumont-en-Véron	Les Pièces de Beaumont	réalisation & commercialisation	30	26
Chinon	Le Petit Bouqueteau	réalisation & commercialisation	6	17
Cinq-Mars-la-Pile	Les Mesnils 1	réalisation & commercialisation	19	20
	Les Mesnils 2	réalisation & commercialisation	8	0
Langeais	Les Blais Nord Tr1 & 2	études pré-opérationnelles	38	20
	Coteaux de Haussepied Tr 1	réalisation & commercialisation	38	11
Larcay	Coteaux de Haussepied Tr 2	études opérationnelles	41	13
	La Bergerie Tr 1	réalisation & commercialisation	45	29
Marcilly-sur-Vienne	La Bergerie Tr 2	études opérationnelles	5	5
	Le Port de Nouâtre	réalisation & commercialisation	8	0
Mazières-de-Touraine	La Gaudrière	réalisation & commercialisation	18	9
Monnaie	Le Boulay	réalisation & commercialisation	36	25
Montbazou	La Fuie	études opérationnelles	4	15
Montlouis-sur-Loire	St.-Ermé	réalisation & commercialisation	16	38
Neuillé-Pont-Pierre	Le Clos du Haras	réalisation & commercialisation	15	24
	Culoie	réalisation & commercialisation	34	10
Neuvy-le-Roi	Beauregard	réalisation & commercialisation	12	10
Notre-Dame-d'Oé	La Borde	études opérationnelles	27	22
Nouzilly	Les Vignes du Prieuré phase 3	réalisation & commercialisation	15	0
	Les Vignes du Prieuré phase 4	réalisation & commercialisation	14	6
Reignac-su-Indre	La Pièce des Sables	réalisation & commercialisation	25	12
Reugny	La Duchaié	réalisation & commercialisation	16	6
	Les Vignes de la Côte	réalisation & commercialisation	12	8
Rivière	L'Orée du Parc	clôture financière	6	30
Rouziers-de-Touraine	Le Grand Chemin	études opérationnelles	20	8
Saint-Antoine-du-Rocher	Les Rocantonelles	réalisation & commercialisation	35	8
Saint-Paterne- Racan	Les Êtres	réalisation & commercialisation	5	0
Saint-Roch	Ancienne École	réalisation & commercialisation	19	12
Sepmes	Le Parc Tr 1	clôture financière	3	15
Sorigny	Rue des Ecoles	études pré-opérationnelles	17	9
Souigné	ZAC Petit Riz Tr. 1	réalisation & commercialisation	28	12
Total			673	448

¹ Le nombre de lots à bâtir comprend ceux destinés aux particuliers, à Val Touraine Habitat et aux promoteurs.

LES MISES EN CHANTIER

En 2018, Val Touraine Habitat a lancé la construction de 255 logements répartis en 16 nouveaux chantiers. Deux opérations d'habitats ont été dédiés(**) aux personnes âgées et/ou handicapées à Ambillou et à Montlouis-sur-Loire.

Commune	Nom de l'opération	Individuels	Collectifs	Total
Ambillou	La Source ** Foyer personnes handicapées		24	24
La Membrolle-sur-Choisille	Ancienne Mairie		5	5
La Ville aux Dames	Rue Bergerot (Véfa)		10	10
Loches	Rue de la Gaité - FJT		8	8
Montbazou	50 Route de Monts (Véfa)		18	18
Montlouis-sur-Loire	Les Hauts de Montlouis 2** (Véfa)		40	40
	Maison Husseau	1		1
	Saint-Ermé 2	10	4	14
	Saint-Ermé 3		4	4
Monts	Rue du Val de l'Indre		31	31
Neuillé-Pont-Pierre	Le Clos du Haras	8	16	24
Notre-Dame-d'Oé	Ancienne Gare		14	14
Saint-Cyr-sur-Loire	Rue Ampère (Véfa)		36	36
Saint-Pierre-des-Corps	Impasse de l'Égalité	1		1
Vallières	Les Neurayes (Véfa)	4		4
Veretz	La Pidellerie (Véfa)		21	21
Total logements		24	231	255

LES LOGEMENTS LIVRÉS

D'une taille de 3 à 95 logements répartis sur 15 opérations, la diversité des programmes livrés reflète notre aptitude à répondre à différents types de besoins.

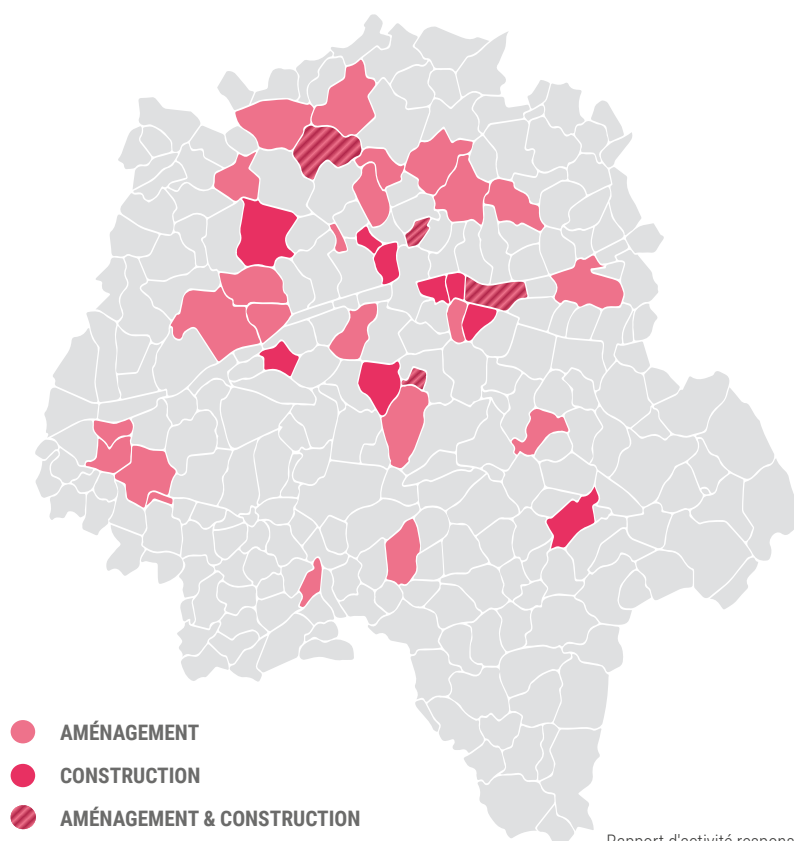
Commune	Nom opération	Locatif		PSLA	Foyers	Total
		ind	Col			
Azay-sur-Cher	Parc Robert Lebas	15	8			23
Ballan-Miré	Pièce de la Vieille Carte		5			5
Cheillé	Les Hauts de Blaise	6				6
Chinon	Les Groussins 2		15			15
La Riche	Les Sablons	3	17			20
	Les Sablons (PSLA)			5		5
Monnaie	Le Bourg de la Choisille (Véfa)	10				10
Montbazou	La Fuié - Îlot C			5		5
Montlouis-sur-Loire	Les Hauts de Montlouis 1 (Véfa)		23			23
Neuillé-Pont-Pierre	Culoie	10				10
Notre-Dame-d'Oé	Les Damoiselles d'Oé 2 (Véfa)	9				9
Reugny	Les Vignes de la Côte	8				8
Richelieu	Ehpad Dr Marcel Fortier				95	95
Sainte-Maure-de-Touraine*	Îlot Theuriet		12			12
Villedômer	Place du Paradis	3				3
Total logements		64	80	10	95	249

* 1 salle communale a été livrée en plus sur l'opération « Îlot Theuriet ».



« La Fuié » à Montbazou

RÉPARTITION DES OPÉRATIONS D'AMÉNAGEMENT ET DE CONSTRUCTION EN INDRE-ET-LOIRE EN 2018



- AMÉNAGEMENT
- CONSTRUCTION
- AMÉNAGEMENT & CONSTRUCTION

FICHE DE SYNTHÈSE RÉHABILITER



176
kWh/m²/an
la performance énergétique moyenne du patrimoine de Val Touraine Habitat, soit 15.2 % d'amélioration de la performance énergétique moyenne par rapport à 2009



50 %
de réduction moyenne de la consommation énergétique (kWh/m²/an) suite aux réhabilitations



27
chantiers de réhabilitation lancés pour 697 logements



28 %
du montant des travaux de réhabilitation consacrés aux travaux d'économie d'énergie



6 571
logements ont bénéficié de gros travaux



1 210
logements livrés en travaux d'économie d'énergie, dont 532 en réhabilitation complète



-4,95 %
de diminution moyenne de la quittance globale après travaux de réhabilitation



Réhabilitation du groupe « Les Grands Arbres » à Saint-Pierre-des-Corps

LIVRAISONS

En 2018 nous avons livré 532 logements réhabilités, soit 22 opérations au total. Ces travaux devraient permettre en moyenne à nos locataires de réduire leur consommation énergétique d'environ 50 %.

Commune	Groupe	Nbre logts	ÉCONOMIE D'ÉNERGIE		
			Consommation avant (kWh/m ² /an)	Consommation après (kWh/m ² /an)	DPE avant → après
Amboise	Gazomètre	30	222	82	D → B
	Malétrenne 1ère tranche	114	270	78	E → B
Bourgueil	Canal 1 FPA	6	376	320	F → E
Château-Renault	La Source 1	9	326	260	E → E
Châtillon-sur-Indre	Les Chaumes	15	303	131	E → C
Chemillé-sur-Dême	Bois Soleil 2	8	400	321	F → E
	57 Faubourg St.-Jacques	3	264	132	E → C
Chinon	Faubourg St.-Jacques	7	294	218	E → D
	Le Bourg 1	10	274	92	E → C
Cravant-les-Côteaux	Bretagne	20	178	93	D → C
	Côte 14	8	378	194	F → D
Descartes	Côte des Granges 2	30	153	107	D → C
	Faubourg Saint-Pierre	15	248	127	E → C
Genillé	Les Prateaux	7	246	118	E → C
Langeais	Les Mistras 4 & 6	43	255	94	E → C
Loches	Bas Clos 4 & 5	66	297	123	E → C
Loché-sur-Indrois	2 Place des Anciens Combattants	4	224	163	D → D
Monnaie	Allée des Coudriers	1	179	153	D → D
Richelieu	Route de Loudun 1 & 2	28	174	94	D → C
Saint-Cyr-sur-Loire	Mésangerie 2	74	199	91	D → C
Saint-Martin-le-Beau	Les Grillonnières 1	23	167	131	D → C
Yzeures-sur-Creuse	Le Bourg	11	259	82	E → B
Total		532	Moyenne : 249	Moyenne : 114	E → C

MISES EN CHANTIER

En 2018, 27 opérations ont été mises en chantier. Elles représentent 697 logements, pour un coût moyen de 34 400 € par logement.

Commune	Groupe	Nbre logts	Prix de revient (en €)	ÉCONOMIE D'ÉNERGIE			
				Travaux économie d'énergie	Consommation avant (kWh/m²/an)	Consommation après (kWh/m²/an)	DPE avant → après
Amboise	Anatole France	20	740 000 €	170 050 €	218	86	D → B
	Gaillardises	31	1 045 000 €	317 563 €	164	87	D → B
Bourgueil	Pavillon	20	770 000 €	403 313 €	376	111	F → C
Brizay	Le Chêne Rotte 1 & 2	11	555 000 €	142 763 €	502	205	G → D
Château-Renault	Bel Air 1 & 2	92	2 750 000 €	951 535 €	290	182	E → D
Crouzilles	Les Libéras	6	230 000 €	47 925 €	233	147	E → C
Hommes	La Fuye	10	469 000 €	154 587 €	446	101	F → C
Joué-Lès-Tours	Gambetta	44	1 595 000 €	287 842 €	349	163	F → D
	La Rabière (indiv.)	8	350 000 €	115 135 €	253	102	E → C
	Le Morier 2	33	971 000 €	285 165 €	157	70	D → B
Langeais	38 Route de Nantes	4	175 000 €	33 504 €	278	139	E → C
La Riche	La Fosse aux Gras	20	835 000 €	80 625 €	270	111	E → C
	Levée de la Loire 2	108	3 080 000 €	823 346 €	273	113	E → C
Ligueil	Les Quarts 1 & 2	30	1 773 000 €	384 710 €	409	115	F → C
L'Île-Bouchard	Denfert Rochereau	4	157 000 €	0 €	290	290	E
	Rue Pasteur	10	408 000 €	73 295 €	307	171	E → D
Loches	Bas Clos 11	38	1 130 000 €	138 432 €	160	115	D → C
Loché-sur-Indrois	2 Place des Anciens Combattants	4	176 000 €	20 206 €	224	163	D → D
Maillé	Les Rajeaux 1 & 2	16	610 000 €	96 533 €	319	227	E → D
Monnaie	Allée des Coudriers	1	43 000 €	13 440 €	179	153	D → D
Montbazou	67 & 69 Rue Nationale	3	155 000 €	37 809 €	233	197	E → D
Montlouis-sur-Loire	Rue de Boisdenier & Rue de la Paix	38	1 717 000 €	776 593 €	134	61	C → B
Pocé-sur-Cisse	L'Étang 1, 2, 3	36	1 494 000 €	465 720 €	262	80	E → B
Richelieu	Bois de l'Ajonc 1 & 2	42	190 000 €	190 000 €	305	214	E → D
Saint-Pierre-des-Corps	Les Grands Arbres (Coll.)	35	1 126 000 €	323 836 €	110	79	C → B
Tournon-Saint-Pierre	La Misère & Les Dordègnes	21	810 000 €	178 709 €	396	296	F → E
Tours	21 & 23 rue du Nouveau Calvaire	12	628 000 €	234 831 €	530	371	G → F
Total		697	23 982 000 €	6 747 467 €	Moyenne : 270	Moyenne : 134	E → C



« Les Mistrais » à Langeais

FICHE DE SYNTHÈSE OPÉRATIONS SPÉCIFIQUES

De nombreuses opérations intègrent des solutions pour répondre à des besoins spécifiques : foyers d'hébergement pour jeunes travailleurs, seniors, habitat en faveur des gens du voyage, gendarmeries, habitat intergénérationnel...

RÉSIDENCES SPÉCIALISÉES

Plusieurs opérations d'envergure ont été menées en 2018, tant en construction neuve, en rénovation, qu'en études de faisabilité pour des restructurations et/ou rénovations.

Le Service résidences spécialisées a mené 3 opérations importantes de rénovation sur les établissements suivants :

- l'Ehpad « Saint-Joseph » à Amboise pour un montant de 840 000 € ;
- le Foyer logement « Les Tuffeaux » à Montlouis-sur-Loire pour un montant de 260 000 € ;
- l'Ehpad « André-Georges Voisin » à L'Île-Bouchard pour un montant de 407 000 €.

Cinq études de faisabilité ont été conduites en 2018 pour un montant de 10,7 € :

- la restructuration et l'extension de l'Ehpad « Maison de Beaune » à Ballan-Miré ;
- la rénovation de l'Ehpad « Le Clos » à Vernou-sur-Brenne ;
- la restructuration du Foyer des jeunes travailleurs « Descartes » à Chinon ;
- la restructuration du « Bâtiment 90 » (foyer Emmaüs) à Evsres-sur-Indre ;
- l'extension de l'Ehpad « André-Georges Voisin » à L'Île-Bouchard.



Perspective de la MDS de Loches



LIVRAISON DE L'EHPAD « DOCTEUR MARCEL-FORTIER » DE RICHELIEU

Le Conseil d'administration de l'Ehpad « Docteur Marcel-Fortier » de Richelieu a souhaité offrir à ses résidents un nouveau cadre de vie et à son personnel soignant, un outil de travail performant. Suite à un appel à candidatures en mars 2014, le projet de Val Touraine Habitat associé à Eiffage Construction Centre au sein d'un groupement créé pour l'occasion a été retenu en juillet 2015. Les deux structures ont mutualisé leurs savoir-faire autour d'un projet élaboré par l'architecte Patrice Debaque du cabinet « Créature Architectes ».

Ce nouvel établissement de 95 lits livré en mars 2018 permet la prise en charge de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et de pathologies associées et dispose de salons de repos, salles d'animation, espaces de détente, salon de coiffure, diététicienne...

Notre Service résidences spécialisées a pris en charge la gestion de la maintenance technique de l'établissement, ce qui est une première pour notre Office.

« Nous avons lancé un appel d'offres pour le choix d'un prestataire multi-technique comprenant les prestations de maintenance suivantes : chauffage, électricité, plomberie, fermetures motorisées, ascenseur et monte malade, fluides médicaux. Le contrat a été attribué à Eiffage Energie Système pour une durée de 3 ans. Cette première expérience nous permettra de proposer éventuellement cette prestation aux autres gestionnaires qui le souhaitent. » nous explique François Larchevêque, notre technicien qui pilote ce contrat.





MDS, CIAS ET FJT À LOCHES

Après une large concertation de l'ensemble des partenaires, les travaux de la future Maison départementale de la solidarité, du Centre intercommunal d'action sociale et du Foyer de jeunes travailleurs sur un même site à Loches ont été lancés à l'été 2018. Le chantier devrait se terminer fin 2019.



Anne Pinson

Adjointe au Maire de Loches et administratrice de Val Touraine Habitat

Comment est né le projet mutualisé de la future Maison départementale de la solidarité et du Pôle social communautaire ?

Le projet est né de la volonté des partenaires de travailler ensemble pour apporter un meilleur service social, modernisé et accessible au centre-ville de Loches.

Ainsi, 2 700 m² consacrés à l'action sociale et aux services à la population seront réalisés, fin 2019, en un même lieu, avec 8 logements sociaux pour le Foyer des jeunes travailleurs. Ainsi, c'est une nouvelle jeunesse redonnée à tout le quartier.

Ce projet d'un coût global de 6,1 M€ est porté par le département, la Communauté de communes et Val Touraine Habitat.

Quels sont les objectifs ?

Il s'agit d'un service public gratuit et ouvert à tous, sorte de porte d'entrée unique : à la fois lieu d'accueil, d'écoute et d'accompagnement dans les domaines de l'aide à la vie quotidienne... La population pourra trouver au même endroit les services nécessaires au bien vivre social.



Signature du protocole d'études - « Maison de Beaune » à Ballan-Miré



EXTENSION ET RESTRUCTURATION DE L'EHPAD « MAISON DE BEAUNE » À BALLAN-MIRÉ

Val Touraine Habitat a été retenu pour les études de faisabilité en vue de la restructuration et l'extension de la Maison de Beaune. Composée de 104 chambres, cette maison de retraite médicalisée de la Mutualité française Centre-Val de Loire nécessite une extension afin d'augmenter sa capacité d'accueil et améliorer le confort de l'établissement.

Cette opération représente un investissement de 6 M€. Le concours de maîtrise d'œuvre est en cours, et la réception des offres aura lieu au cours du 1^{er} semestre 2019. Le chantier devrait donc débuter en 2020.



53

résidences
spécialisées



2,1 M€

pour l'entretien
des résidences spécialisées



5

diagnostics techniques
Ehpad pour le compte du
Conseil départemental



326

logements ont été adaptés
aux personnes à mobilité réduite
en 2018 pour un budget d'environ
1,4 M€



11

casernes de gendarmeries
(8 uniquement sur le volet
logements et 3 sur les
volets logements et locaux
administratifs)



2

gendarmeries en cours
de construction,
démarrées en 2016 et
2017



80 000 €

de travaux sur
4 gendarmeries

Les adaptations de logements aux personnes
handicapées ont bénéficié de la participation
de la Carsat et du fond département/région.

FICHE DE SYNTHÈSE SERVICES SUPPORT ET PROJETS 2018



« Les Demoiselles d'Oé » à Notre-Dame-d'Oé



Les collaborateurs de la Trésorerie

Le passage à ce nouvel environnement particulièrement structurant a fortement mobilisé tous les acteurs du projet - Direction administrative et financière, Trésorerie, Direction des systèmes d'information - avec le soutien de la Direction départementale des finances publiques et ce, tant dans la préparation que dans le déploiement.

Le cadre d'exercice des missions a dû ainsi être profondément repensé. Pour autant et malgré les difficultés liées à la découverte de ce nouvel outil, les résultats 2018 restent bien orientés (délai global de paiement des dépenses, qualité comptable...).

LE SERVICE MARCHÉS

La dématérialisation suit son cours, également au sein du Service marchés : depuis le 1^{er} octobre 2018, tous les échanges avec les entreprises pour les consultations supérieures à 25 000 € HT sont dématérialisés (mise à disposition des documents de la consultation, réception des candidatures et des offres, questions/réponses des acheteurs, échanges relatifs à la négociation, notification des décisions).



10
commissions
d'appels d'offres
se sont réunies



106
consultations
supérieures
à 25 000 € HT ont
été lancées en 2018

LA TRÉSORERIE

Val Touraine Habitat, Établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) géré en comptabilité publique, a fait le choix d'une évolution de son organisation comptable et financière.

A compter du 1^{er} janvier 2018, l'Office a ainsi rejoint la grande majorité des

collectivités locales en utilisant le progiciel Hélios.

Cet outil, mis à disposition par la Direction générale des finances publiques (DGFIP), sert aujourd'hui d'unique vecteur aux échanges entre l'Office et sa trésorerie avec l'ambition affichée d'une dématérialisation totale des pièces justificatives (factures et autres documents).



2018 : L'ANNÉE DU RENOUVELLEMENT DE NOTRE ARCHITECTURE DE STOCKAGE

Dans un souci permanent d'amélioration, et pour répondre aux besoins toujours croissants de ses activités, Val Touraine Habitat a décidé de faire évoluer son architecture de stockage.

Ce besoin de renouvellement est né principalement des difficultés rencontrées par la DSI pour satisfaire dans de bonnes conditions les évolutions attendues par les métiers en matière de gestion de l'information, et surtout, des difficultés rencontrées pour maintenir une technologie vieillissante sans mobiliser des coûts trop importants.

Outre l'optimisation financière de cet investissement qui a guidé notre choix, l'architecture technique retenue devait renforcer la disponibilité des systèmes et augmenter ostensiblement nos capacités de stockage, ainsi que les performances matérielles.

La solution déployée dispose des technologies les plus récentes garantissant un accès à l'information plus rapide et sécurisé, avec des solutions techniques d'administration et de supervision simplifiant également la gestion du stockage pour les équipes techniques de la DSI.

« Aujourd'hui, malgré quelques soubresauts encore subis lors des dernières opérations de migration sur ce nouveau matériel en janvier 2019, tout est désormais opérationnel. » explique Hervé Goedert, Directeur des systèmes d'information.



98 000 €
investis dans notre
infrastructure de
télécommunications



L'équipe de la DSI



Mylène Céron, Chargée de mission à la DSI



LE NOUVEAU RÈGLEMENT RGPD

En 2014, Val Touraine Habitat avait engagé une démarche de mise en conformité CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés). En mai 2016, est entré en vigueur le RGPD (Règlement général sur la protection des données), avec une mise en application au plus tard le 25 mai 2018.

Les changements les plus importants de ce nouveau règlement sont : le consentement explicite, le droit d'accès aux données collectées, d'information, de rectification et d'opposition, la désignation d'un référent conformité, des sanctions administratives et financières très importantes.

Sensible à ces obligations, la Direction générale a souhaité que toutes les mesures nécessaires soient mises en œuvre conformément à ce nouveau cadre.

Ainsi en 2018 :

- un nouvel audit adapté aux contraintes du RGPD a été réalisé ;
- un DPO (Délégué à la protection des données) externalisé a été désigné suite à la mise en place d'un groupement de commande avec l'USH Centre-Val de Loire ;
- des Ril (relais internes) ont été formés dans chaque service afin de sensibiliser les équipes et s'assurer des bonnes pratiques ;
- les mentions dans les documents et les différents sites web ont été adaptées ;
- les traitements des données individuelles et des requêtes ont été identifiés et adaptés ;
- des mesures de sécurité supplémentaires et des campagnes de sensibilisation ont été mises en œuvre.

Il est important que chaque collaborateur de VTH soit garant de la sécurité des données qu'il exploite et que la finalité de ces données soit correctement évaluée.



DÉMATÉRIALISATION DES FACTURES WORKFLOW

Afin de moderniser le processus de validation des factures, Val Touraine Habitat a investi et mis en œuvre un nouveau système de traitement des factures totalement dématérialisé.

« Ce projet a pour objectif de fiabiliser le traitement des factures et, in fine, de permettre la réduction des délais de paiement auprès de nos fournisseurs. L'utilisation de cet outil est effective depuis fin 2018 pour les factures d'exploitation, soit un volume annuel de 45 000 factures environ. » explique Mylène Céron, Chargée de mission à la Direction des systèmes d'information.

Ce nouveau système s'appuie sur des interfaces avec nos applications internes et avec Chorus Portail Pro. Il permet la dématérialisation de la facture de bout en bout depuis son arrivée (au format papier ou via Chorus Portail Pro) jusqu'à son paiement par la Trésorerie.

Les échanges avec les fournisseurs sont dématérialisés, la communication par mail est privilégiée et incluse dans le système mis en œuvre.

Au 1^{er} janvier 2020, tous nos fournisseurs devront déposer leurs factures de manière dématérialisée sur Chorus Portail Pro. Val Touraine Habitat sera alors doté d'un système éprouvé et performant pour la gestion de l'ensemble de ces factures de manière dématérialisée.

L'espace accueil du siège



NOTRE DÉMARCHE RSE

L'avenir responsable selon VTH



Réhabilitation du groupe « Grillonières » à Saint-Martin-le-Beau

La démarche de Responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) a été engagée en 2014, le Directeur général en fixe les grandes orientations. La stratégie de mise en œuvre et les validations ont lieu lors des réunions du Comité de pilotage RSE (Directeur général, Directeurs, Responsable RSE et Qualité). La Responsable RSE intervient sur l'animation, l'implémentation et le suivi, ainsi que sur la gestion de certains projets.

Notre démarche RSE a commencé par un diagnostic au regard des thématiques de l'ISO 26000, ainsi que l'interview de parties prenantes internes et externes. Les cadres ont ensuite travaillé durant un séminaire de deux jours à la formalisation de propositions pour la démarche.

Au cours de l'année 2015, 15 groupes RSE, composés d'une centaine de collaborateurs (environ 25 % des effectifs) représentant les différentes fonctions et services, ont été constitués. Les sujets de réflexion furent variés (participation des locataires, motivation au travail, qualité de services, transversalité, innovation...), et le brainstorming laissé libre. Les groupes ont ainsi formulé le plan d'action RSE 2015-2018.

En 2016, nous avons souhaité structurer notre action et donner un sens stratégique à notre démarche. Nous avons adopté un nouveau nom (L'avenir responsable) et nous avons formulé des objectifs stratégiques RSE.

L'année 2017 a vu de belles réussites, comme la publication de notre premier rapport d'activité responsable selon le référentiel EURHO-GR® ou encore l'avancée de notre politique d'adaptation au vieillissement.

Dès fin 2017, Val Touraine Habitat a voulu aller encore plus loin dans l'évaluation de ses objectifs au regard de l'ISO 26000, et s'est engagé dans la démarche e-engagé RSE développée par AFNOR Certification. Grâce à 20 questions autour des grands thèmes de l'ISO 26000 (étayées par des documents de preuves), outre l'obtention d'une notation sur 100 (60/100), nous avons pu objectiver plus précisément nos axes de progrès. Nous obtenons de bons résultats sur notre ancrage territorial et le dialogue avec les parties prenantes, mais devons progresser sur le management environnemental.

Les objectifs 2019-2022 seront redéfinis en lien avec le nouveau projet stratégique, pour répondre aux nouvelles attentes de nos parties prenantes, en lien avec l'évolution de notre société.

PARCOURS



NOS OBJECTIFS RSE

Les objectifs annuels guidés par le projet stratégique 2014-2018 ont été complétés par une série d'objectifs RSE. Ils prennent en compte les attentes de nos parties prenantes qui ont été identifiées et priorisées, ainsi que notre volonté d'améliorer notre performance au regard de l'ISO 26000. En voici une sélection :



PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

- Adapter 150 logements aux personnes en perte d'autonomie (30 en réhabilitation)
- « Pré-adapter » au moins 10 % de nos logements neufs aux personnes âgées en perte d'autonomie
- Vendre au moins 35 logements Hlm, dont 15 en accession sociale ou PSLA
- Mener un projet de site par agence (animation et lien social)
- Mener un Diagnostic en marchant par agence



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

- Définir un plan d'actions à partir de l'audit énergétique des bureaux
- Effectuer des travaux d'économie d'énergie dans au moins 1 000 logements par an
- Mener une opération pilote de faible empreinte carbone dans la construction neuve
- Mener une opération pilote de faible empreinte carbone au cours d'une réhabilitation



CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

- Écrire et déployer la Charte d'engagement prestataires/bailleur/locataires
- Réaliser un guide des achats responsables pour chaque type de marché



VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

- Organiser des ateliers - conférences sur des thématiques de qualité de vie au travail
- Encourager les parcours professionnels qualifiants
- Écrire une charte du mieux travailler ensemble



GOUVERNANCE ET RELATION AUX PARTIES PRENANTES

- Développer la traçabilité et l'analyse des réclamations locataires, notamment par la mise en place de SMS d'information automatiques
- Mener à bien les enquêtes triennales de satisfaction locataires, puis établir un plan d'action qualité de services basé sur leurs résultats

NOS PARTIES PRENANTES



« Culoie » à Neuillé-Pont-Pierre

Nous avons travaillé, sur l'identification de nos parties prenantes. Au total, plus d'une quarantaine d'entre elles ont été interviewées. Le Comité de pilotage RSE s'est attaché à prendre en compte leurs attentes dans la formulation de nos objectifs RSE, afin de générer un bénéfice mutuel et collectif durable. Cette page vous présente le résultat de ce travail et de ces interviews.



COLLABORATEURS

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Obligatoires : CHSCT, Délégués du personnel, Comité d'entreprise.
- Conférence des cadres (2 fois par an)
- Convention du personnel (tous les 2 ans)
- Séminaire des cadres (tous les 2 ans)
- Groupes de travail RSE intranet
- Réunions transversales systématiques pour les projets de constructions neuves et de réhabilitations

PRINCIPALES ATTENTES

- La qualité de vie au travail
- La communication et l'intégration des diversités territoriales (agences et siège)
- La transversalité, la collaboration, le partage d'information
- La stabilité de l'organisation
- L'accompagnement du changement
- La mobilité interne
- L'effort de formation



RÉSIDENTS

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseil de concertation locative : 3 réunions en 2018
- 28 Locataires référents : 2 réunions en 2018
- Forum des locataires : une réunion par agence et par an (6 au total)
- Diagnostics en marchant (hors QPV)
- Projets de site
- Consultation pour les projets (aménagement extérieurs, réhabilitations)

PRINCIPALES ATTENTES

- Des loyers et des charges maîtrisés
- Une diminution de la consommation énergétique des logements
- La lutte contre les incivilités
- L'écoute, la communication et le respect
- La qualité des interventions des prestataires et la qualité de services en général
- Un accompagnement des locataires entrants comme sortants



ASSOCIATIONS¹

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conventions de partenariat
- Financement
- Participation aux Conseils d'administration
- Accompagnement des résidences spécialisées pour tous les gros travaux
- Travail sur le Droit de Réserve de l'État

PRINCIPALES ATTENTES

- La priorisation de notre mission d'aide aux personnes défavorisées
- Le renforcement de notre action en faveur des personnes âgées
- Le maintien de la vie de quartier, du lien social
- La baisse des charges de chauffage
- L'accompagnement social
- Les mutations
- Des partenariats forts



PRESTATAIRES & FOURNISSEURS

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Concertation et écoute dans le cadre des nouveaux marchés
- Réunions régulières avec les services et les agences

PRINCIPALES ATTENTES

- La pérennité du niveau d'activité
- La limitation des contraintes administratives
- La poursuite de la dématérialisation et la simplification des procédures.
- Le paiement des factures en temps et en heure
- Des demandes d'intervention claires et précises
- Une relation de confiance mutuelle



ADMINISTRATEURS

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseil d'administration 3 à 4 fois par an (5 fois en 2018)
- Bureau – réunions fréquentes (11 en 2018)
- Commission d'appel d'offres
- Commission d'attribution des logements (46 en 2018)
- Comité de suivi du projet stratégique 2014-2018

PRINCIPALES ATTENTES

- L'affirmation de notre mission sociale : loger les plus démunis
- Une action bien répartie sur tout le territoire, en partenariat actif avec les collectivités territoriales et locales
- L'équilibre budgétaire
- Une gestion financière durable et stable
- Le développement de nos activités, de l'attractivité de notre parc, en répondant aux besoins des locataires et des demandeurs
- La qualité de services



COLLECTIVITÉS & ÉTAT

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Rencontres régulières : Élus locaux, intercommunaux, départementaux, parlementaires... (24 maires rencontrés en 2018)
- Autres rencontres régulières : Techniciens des collectivités locales et territoriales et de l'État
- Participation au Congrès des Maires d'Indre-et-Loire

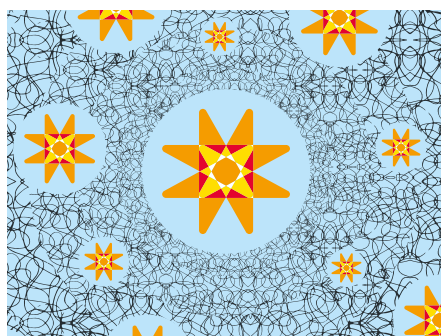
PRINCIPALES ATTENTES

- Une politique en faveur des personnes âgées
- Un effort d'innovation
- S'engager sur une ingénierie territoriale durable
- S'adapter aux évolutions de la société



PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES





FLOWER TOWER

« En conclusion d'une importante réhabilitation des 433 logements des 5 tours de La Rabaterie à Saint-Pierre-des-Corps, nous avons proposé à l'association Intention Publique en partenariat avec Xavier Bertola, Artiste plasticien, de travailler sur un projet artistique pour les halls avec l'objectif d'associer étroitement les habitants. » explique Yannick Prin, Responsable de l'agence de Saint-Pierre-des-Corps.

Le thème de la nature s'est imposé et plus précisément l'image des fleurs et des couleurs.

Pendant 4 mois (de novembre 2017 à mars 2018), un après-midi par semaine, des ateliers ont rassemblé une quinzaine d'habitants du quartier. Cela a permis de créer des dessins, peintures et objets qui, une fois sélectionnés, compilés, numérisés et réinterprétés, ont permis de composer des fleurs imaginaires.

« Les réalisations qui ont été faites lors de la vingtaine d'ateliers ont été d'une grande richesse. Ce sont des projets complexes car basés sur des allers-retours entre les participants et l'équipe artistique. Il faut accepter de se remettre en cause et ne pas décevoir les participants. Ces ateliers (à l'exception de l'atelier couture) ont été intergénérationnels. L'entraide et l'échange d'idées sont permanents ! » s'enthousiasme Xavier Bertola.

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

NOTRE STRATÉGIE

Notre volonté est de conforter notre position de 1^{er} bailleur de la région Centre-Val de Loire grâce à deux axes : d'une part, une politique de développement qui produit une offre diversifiée et adaptée, et d'autre part, une fidélisation de nos locataires grâce à l'amélioration du patrimoine existant et à la satisfaction de leurs attentes.

NOS OBJECTIFS¹ 2018

➔ ADAPTER 150 LOGEMENTS AUX PERSONNES EN PERTE D'AUTONOMIE (30 EN RÉHABILITATION)

● Réalisé

➔ « PRÉ-ADAPTER » AU MOINS 10 % DE NOS LOGEMENTS NEUFS AUX PERSONNES ÂGÉES EN PERTE D'AUTONOMIE

● Réalisé

➔ VENDRE AU MOINS 35 LOGEMENTS HLM, DONT 15 EN ACCESSION SOCIALE OU PSLA

● Réalisé

➔ MENER UN PROJET DE SITE PAR AGENCE (ANIMATION ET LIEN SOCIAL)

● Réalisé

➔ MENER UN DIAGNOSTIC EN MARCHANT PAR AGENCE

● Réalisé

¹Ces objectifs ne sont pas exhaustifs



Remise de clés lors d'un état des lieux

Val Touraine Habitat loge un peu plus de 43 000 personnes, soit 7 % de la population d'Indre-et-Loire. Nous sommes donc un acteur majeur du département, devant répondre aux attentes et besoins des collectivités territoriales comme de nos locataires. En 2018, la loi de finances a impacté lourdement nos finances et tout l'enjeu a été, et sera, de poursuivre notre action tout en préservant notre santé financière.

RÉPONDRE AUX ATTENTES ET BESOINS DES LOCATAIRES ET ACCÉDANTS

L'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

La Commission d'attribution des logements se réunit 4 fois par mois. Elle permet d'attribuer les logements neufs, ainsi que les logements vacants du parc. En 2018, ce sont 2 475 logements qui ont été attribués et loués (hors logements attribués aux associations), ce qui, ramené au nombre de logements, est un bon résultat par rapport à d'autres bailleurs du référentiel EU-RHO-GR®.

La Commission est particulièrement vigilante au niveau des ressources des ménages entrants. Elle peut être amenée à refuser une attribution si le taux d'effort est considéré comme trop élevé, ou le reste à vivre trop faible.

La précarisation de nos nouveaux locataires est une tendance préoccupante. Plus de 55 % d'entre eux ont des ressources inférieures à 1 000 € par mois, et seulement 45 % bénéficient d'un contrat de travail à durée indéterminée.

L'Accord collectif intercommunal de Tours Métropole Val de Loire sera remplacé par la Convention interne d'attribution (CIA) qui doit être signée dans le cadre de la Conférence Intercommunale du Logement. En 2018, des tra-





David Pondville

Chargé de mission proximité

En quoi consiste votre mission chez Val Touraine Habitat ?

Le poste de Chargé de mission proximité est très polyvalent : je suis référent pour les métiers de la proximité, je forme les nouveaux Chargés de secteur, co-anime le plan qualité de services, mets en place de nouveaux outils et indicateurs pour les métiers de la gestion locative, je coordonne les procédures et fais du lien entre les six agences de proximité... C'est un poste qui permet une meilleure transversalité inter-services et inter-directions. J'ai donc été désigné référent innovation pour la Direction de la gestion locative et des services de proximité dont je fais partie.

Pouvez-vous nous expliquer quelles sont les grandes orientations du plan de qualité de services chez Val Touraine Habitat ?

Le plan qualité de services sert à définir des objectifs pour l'ensemble de nos métiers, avec pour point d'orgue la satisfaction des locataires. Nous travaillons sur plusieurs thématiques : l'amélioration de nos espaces communs en collectif, les actions propreté dans les logements à louer, le déploiement des enquêtes de satisfaction de proximité dite « fiches de courtoisie », le déploiement des Pave (points d'apports volontaires), l'amélioration continue du traitement des réclamations (techniques et autres)... Un axe de travail 2019 consistera à uniformiser/créer plusieurs enquêtes de satisfaction qui existent dans différents services (neuf, réhabilitation, adaptation...).

vaux préparatoires ont eu lieu mais la CIA n'est pas encore élaborée. Concernant le reste du département, l'accord collectif a été retravaillé en 2018, une version 2019-2020-2021 a été signée début 2019 par Madame la Préfète.

Dans le cadre de la loi égalité et citoyenneté de janvier 2017, de nouveaux objectifs ont été assignés aux bailleurs sociaux sur les territoires de Tours Métropole Val de Loire et des Communautés de communes Val d'Amboise et Touraine Est Vallée. Dorénavant, 25 % des attributions hors QPV suivies de baux signés, doivent l'être au profit des ménages relevant du 1^{er} quartile (personnes les plus défavorisées) et 50 % des attributions en QPV doivent l'être pour ceux relevant des quartiles 2, 3 et 4.

LA GESTION DE PROXIMITÉ EN AGENCE

Gérer un patrimoine réparti sur près de 200 communes, rurales comme urbaines, est un défi quotidien. C'est pourquoi 6 agences décentralisées ont en charge la gestion de proximité à Val Touraine Habitat.

Premières interlocutrices des locataires, les agences regroupent différentes activités : gestion locative, recouvrement,

accompagnement social, gestion des travaux d'entretien courant et de maintenance, nettoyage des parties communes...

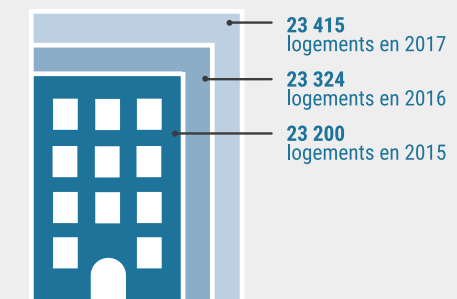
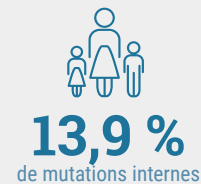
En 2018, la gestion de proximité a ainsi traité plus de 29 323 réclamations.

Un autre atout de Val Touraine Habitat est de pouvoir compter sur plus de 150 collaborateurs de terrain. Ils sont chargés du nettoyage de nos résidences, mais aussi de signaler d'éventuelles anomalies. Certains vérifient les interventions des entreprises dans les parties communes, d'autres, comme à Loches, accueillent les nouveaux entrants. Ces collaborateurs sont donc notre premier lien avec nos locataires.



David Boggetto, Employé d'immeuble sur le secteur de Saint-Cyr-sur-Loire

CHIFFRES CLÉS





ORGANISATION DE L'ÉLECTION DE REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

Le mandat des représentants des locataires au Conseil d'administration de l'Office touchant à sa fin, une nouvelle élection a été organisée en 2018, dont les résultats ont été proclamés le 4 décembre.

En mai 2018, nous avons démarré la concertation avec les associations représentatives des locataires, pour la rédaction du protocole électoral local, à la suite et dans le respect du protocole national. Ce protocole, qui régit l'organisation de ces élections et désigne les membres de la Commission électorale, a été approuvé par le Conseil d'administration du 18 juin. Deux systèmes de vote ont été retenus : par correspondance et par Internet.

A l'initiative de plusieurs bailleurs sociaux, dont Val Touraine Habitat, l'USH Centre-Val de Loire a organisé un groupement de commande pour ces élections.

Un premier courrier d'information sur les élections et d'appel à candidatures a été envoyé aux locataires (en bail non résilié ou à jour de loyer) fin septembre, conformément à la réglementation.

5 listes de 8 candidats (locataires de Val Touraine Habitat) comportant la parité homme/femme ont été déposées au siège de Val Touraine Habitat, par des associations locales affiliées à des organisations nationales habilitées : CSF 37, CNL 37, AFOC 37, Indecosa-CGT 37, CLCV Touraine, 4 sièges d'administrateurs étant à pourvoir.

Le dépouillement du vote a eu lieu dans les locaux de Val Touraine Habitat, le 4 décembre. Le taux de participation est en baisse : 16,38 % contre 19,22 % en 2014 et ce, malgré les moyens de communication déployés, tant par Val Touraine Habitat que par les associations.

La CNL 37, Indecosa-CGT 37, la CLCV Touraine et la CSF 37 ont obtenu chacune 1 siège. Les administrateurs fraîchement élus (dont 3 réélus) ont pu siéger au Conseil d'administration du 17 décembre qui a validé les résultats des élections.

L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES

Pour aider les locataires à se maintenir dans leur logement, Val Touraine Habitat a mis en place une organisation spécifique de ses services.

Le Recouvrement : le personnel affecté au recouvrement en agence intervient pour faciliter le paiement des loyers et trouver une solution avec les locataires lors d'un retard de paiement. Notre taux de recouvrement est bon, s'établissant à 95,48 %.

Le Service social assure une mission d'accompagnement et de prise en charge des locataires les plus vulnérables. Un(e) Conseiller(ère) en économie sociale et familiale (CESF) est ainsi présent(e) dans chaque agence. Les CESF interviennent pour les locataires entrants, mais aussi pour la prévention des expulsions en assurant la coordination des différents acteurs sociaux. En 2018, 444 locataires ont ainsi été suivis.

Un poste supplémentaire d'Assistant(e) social(e) a été créé en 2017 pour renforcer notre action. Ses missions, entre autres, sont de contribuer à la prise en charge des femmes victimes de violence dans le cadre du protocole départemental. Ainsi en 2018, le service a permis le relogement de 34 femmes victimes de violence et il est intervenu auprès de 130 locataires dont le bail a été résilié.

Val Touraine Habitat sollicite régulièrement le Fonds de solidarité logement (FSL) pour venir en aide aux locataires, dans le cadre du versement du dépôt de garantie et d'un premier loyer de secours.

Le Pôle charges est chargé de suivre et de régulariser les charges (des avis de régulation, ainsi qu'une notice explicative, sont envoyés aux locataires chaque année à la fin du mois de mars), et a pour mission de veiller à limiter, voire diminuer, l'effort financier des locataires. En 2018, le montant des charges récupérables s'est élevé à 18,22 M€, ce qui représente une moyenne de 53 € par mois pour un logement de 50 m² par exemple.

LE PARTENARIAT AVEC LES ASSOCIATIONS

Pour contribuer à l'amélioration du cadre de vie de nos locataires, nous finançons et soutenons plus d'une trentaine d'associations, en majorité dans le cadre des Contrats de ville. En 2018, les subventions versées dans ce cadre par Val Touraine Habitat (hors associations de locataires) représentent la somme de 70 815 €.



JOURNÉE MÉTIERS GESTION LOCATIVE & RECouvreMENT

Alors que deux Journées Métiers distinctes avaient eu lieu en 2017, l'une orientée gestion locative et l'autre orientée recouvrement, elles ont été fusionnées pour l'édition 2018.

Objectif : réunir l'ensemble des collaborateur(trice)s concerné(e)s sur une seule et même journée, le mardi 13 novembre, à savoir les métiers de la gestion locative, du recouvrement et du social. Et qui dit plus de participant(e)s, dit plus d'informations à transmettre, et donc un ordre du jour bien chargé !

La matinée a été partagée entre plusieurs interventions par des collaborateurs (bilan des actions, index recouvrement, tableaux de bords...) et des ateliers pour résoudre des cas pratiques fictifs. Le grand débriefing a ensuite permis la restitution du travail et une mise en commun des solutions proposées.



Atelier de travail lors de la journée métiers



Les maternelles du quartier de la Rabaterie au festival « Les Pieds qui rient »

active de partenaires pour financer les 15 000 € de travaux qui permettront de mettre les locaux aux normes. A cette occasion, il faut souligner la qualité du projet pédagogique noué avec le lycée professionnel d'Arsonval de Joué-Lès-Tours ».

2^{ème} prix : 500 € pour l'Association des locataires des Perraults de Sorigny, pour la création d'une boîte à livres de quartier et la mise en scène d'un espace de convivialité.

3^{ème} prix : 350 € pour l'Association du Jardin partagé du P'tit Clos de Loches pour la création d'une animation autour de la permaculture pour tous les jardiniers amateurs.

4^{ème} prix : 350 € pour la Confédération syndicale des familles de La Riche pour le projet de création d'une unité d'aide au montage de cuisine en cas de déménagement et d'emménagement, de transport, d'aide à l'installation...

LA GESTION DES TROUBLES DE VOISINAGE

En réponse à la montée des incivilités et des conflits de voisinage, le Pôle médiation et tranquillité a vu le jour au 2^{ème} semestre 2015. Il s'agit désormais d'un service (depuis le 1^{er} février 2018) composé d'une responsable et de quatre collaborateurs chargés de la médiation. Le service gère les troubles de « niveau 2 » (ceux revêtant un caractère sensible ou récurrent), en lien avec les agences. Il coordonne son

À titre d'illustration, les Compagnons bâtisseurs proposent un accompagnement individualisé de nos locataires qui ont besoin de réaliser des travaux dans leur logement (remise en état avant déménagement, amélioration, transformation...).

L'association organise des chantiers solidaires, des ateliers d'apprentissage, l'achat de matériaux à prix réduits et le prêt d'outils, rendant ainsi les locataires acteurs de leur projet. Nous mettons à la disposition des Compagnons bâtisseurs des locaux dédiés à Saint-Pierre-des-Corps et à Loches.

Pendant plusieurs mois de l'année 2018, la Croix Rouge et l'agence Val Touraine Habitat de Loches ont travaillé sur un projet d'ouverture d'une vesti-boutique à Loché-sur-Indrois.

Ce fut donc une grande satisfaction de voir la concrétisation de ce projet par l'ouverture de cette vesti-boutique en novembre 2018 dans un logement vacant depuis 2010, logement destiné à la vente mais sans acquéreur. Les bénévoles et responsables sont ravis ! Un choix très important de vêtements hommes/femmes/enfants/jouets/livres est ainsi offert aux habitants du territoire.

À Saint-Pierre-des-Corps, Val Touraine Habitat a été partenaire de la première édition du festival « Les Pieds qui rient ». C'est un festival de danses pour et avec

les enfants des écoles maternelles du quartier de la Rabaterie.

Enfin, chaque année, Val Touraine Habitat remet des prix « Coup de pouce » pour accompagner des projets de quartier, favorisant la cohésion et le mieux vivre ensemble. En 2018, cette cérémonie s'est déroulée dans le cadre de la 6^{ème} Semaine nationale Hlm.

1^{er} prix : 1 000 € à l'Association MAM'S ailes Coccinelles de Chambray-lès-Tours pour un très beau projet de création d'une maison des Assistantes maternelles spécialisées dans l'accueil d'enfants en situation de handicap à partir de 3 ans.

Delphine Duret, Trésorière de l'association explique que *« le projet est finalisé et l'association est en recherche*



Inauguration de l'espace de convivialité à Sorigny



AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE SUR NOS QUARTIERS

Val Touraine Habitat s'est engagé dans une opération d'envergure sur le quartier du Morier, à Joué-Lès-Tours, en collaboration avec la ville et la Métropole, afin de réaménager les espaces extérieurs dans un périmètre de 372 logements. En effet, un véritable coup de modernisme était nécessaire, avec un retour aux espaces verts, et à des aires de jeux et de détente adéquats.

Les travaux s'élèvent à 1,2 M€, dont 745 000 € financés par Val Touraine Habitat sur ses fonds propres, et ce, sans augmentation des loyers.

Les espaces verts forment désormais de jolies restanques*, avec des arbres d'ornement et des massifs fleuris, entourés de chemins piétonniers. Une nouvelle aire de jeu et des tables de pique-nique ont été installées dans ce nouveau lieu permettant ainsi l'accueil des loisirs des petits et grands !

« Classé quartier politique de la ville jusqu'en 2014, le quartier du Morier a bénéficié en 2018 d'une totale rénovation de ses 2 hectares d'espaces publics. Une nouvelle aire de jeux, une promenade paysagée, des éclairages publics et des trottoirs ont été ainsi rénovés, et agrémentent désormais le quartier. On compte 46 places de parking supplémentaires et l'aménagement d'un plateau ralentisseur. Ces investissements ont été réalisés sans augmentation de loyer pour les résidents, fruit d'une collaboration efficace entre Val Touraine Habitat, la Métropole et la ville de Joué-Lès-Tours. » explique Frédéric Augis, Maire de Joué-Lès-Tours.

* Espaces verts en terrasse



Le quartier du Morier à Joué-Lès-Tours

action avec l'ensemble des acteurs de terrain (police, gendarmerie, justice, mairies...).

Les agences et les personnels de proximité gèrent les troubles de niveau 1.

La Responsable de service, formatrice interne (cf. encadré page 60), a dispensé cette année à tous les Chargés de secteur une formation sur les troubles de voisinage, au sein de laquelle la gendarmerie a réalisé une intervention.

Parmi les autres actions de prévention du service, nous retrouvons 49 participations aux contrats locaux de sécurité, qui sont des cellules de veille (police/gendarmerie/mairies/bailleurs sociaux) sur des territoires, afin d'échanger des informations sur les thématiques d'insécurité, de squats, de

gestion des conflits et de coordonner des actions sur ces territoires.

Parallèlement à ces cellules de veille, le service a travaillé (en collaboration avec les agences) entre fin 2017 et début 2018 à une campagne d'affichage de prévention sur les troubles de voisinage. Plusieurs affiches ont été déployées sur le terrain, en fonction des problématiques rencontrées en agence : animaux de compagnie, propreté, encombrants, nuisances sonores, pigeons, engins motorisés, rats...

Le Service médiation intervient également lors de gros chantiers de réhabilitation. En 2018, sur un important programme de réhabilitation à La Riche, au sein du quartier Niqueux Bruère, une



MISE EN ŒUVRE DE LA RLS

A compter de février 2018, les Aides personnalisées au logement (APL) ont baissé et ont dû être compensées par une diminution des loyers appliquée par les organismes Hlm afin que les locataires n'en supportent pas les conséquences. C'est la Réduction du loyer de solidarité (RLS).

La mise en œuvre de la RLS a démarré par une réunion des bailleurs sociaux à Paris en mars 2018, organisée par l'USH (Union sociale pour l'habitat) qui a ensuite édité un guide de la RLS, en mai. En juin nous avons avancé en interne avec notre éditeur de logiciels et les différentes directions concernées pour présenter le dispositif de mise en œuvre et préparer l'intégration des fichiers envoyés par la CAF et la MSA, créer de nouvelles rubriques de quittancement et les comptes comptables associés...

Les locataires bénéficiant de l'APL ont été informés de la mise en place de la RLS par les CAF, début juin, par courrier.

En 2018, le coût de la RLS pour Val Touraine Habitat est de 3,5 M€.

permanence hebdomadaire est assurée par un Chargé de médiation depuis février. Une autre permanence a vu le jour en fin d'année 2018, à Château-Renault, dans le cadre de la requalification urbaine du quartier Bel-Air (cf. page 44).

En 2018, le service a géré 213 situations, principalement des nuisances sonores et du tapage (plus de la moitié). Une vigilance accrue sur les squats a été nécessaire cette année.



Campagne d'affichage sur les troubles de voisinage

VIOLENCES SEXISTES ET SEXUELLES



#NeRienLaisserPasser



LE NOMBRE D'ORIENTATIONS DE DOSSIERS DE FEMMES VIOLENTÉES RESTE STABLE

Val Touraine Habitat est signataire depuis plusieurs années du Protocole départemental de prévention et de lutte contre les violences faites aux femmes. Il réunit les engagements de plus de cinquante partenaires et contribue à mieux coordonner les différentes réponses apportées aux violences faites aux femmes sur le département.

Malgré un engagement sans faille du protocole et un nombre d'acteurs extrêmement important, les situations qui nous ont été orientées en 2018, au nombre de 80, ont permis le relogement de 34 personnes, ce qui est équivalent à l'an passé. Il y a 10 ans, nous n'avions reçu que 2 orientations. La parole s'est libérée, grâce aux campagnes de sensibilisation.

« *Tous les milieux socio-culturels sont touchés. Depuis plusieurs années, on remarque une évolution des violences. En effet, en raison du développement intense des réseaux sociaux, les violences psychologiques sont plus notables et les phénomènes d'emprise plus difficiles à briser. 60 % des victimes que nous recevons en entretien sont des victimes de violence psychologiques.* » commente Claire Brigant, Assistante sociale chez Val Touraine Habitat.

2019 suit pour le moment cette tendance. Le Protocole a donc malheureusement toujours sa place et son importance.



UNE VOITURE OFFRTE À SOLIDARAUTO

De nombreuses structures d'aides aux personnes défavorisées ont constaté le fort impact de la mobilité sur la vie des personnes en précarité. Le manque de moyens financiers empêche souvent ces personnes d'entretenir ou d'acheter une voiture dans un garage traditionnel. Rapidement elles se trouvent exclues de notre société. C'est pourquoi, soutenus par le Secours catholique, ces acteurs se sont regroupés en 2016 pour créer l'association « Solidarauto 37 » afin d'imaginer un garage solidaire.

Solidarauto est une Association d'intérêt général qui propose plusieurs types de services : l'activité de vente de véhicules d'occasion, l'activité de réparation et de maintenance (réparation de véhicules à tarif solidaire pour des personnes en situation de précarité et sous réserve de présentation de justificatifs), la réparation de véhicules à tarif classique pour tout autre client, la location de véhicules pour répondre à des demandes ponctuelles.

L'association permet ainsi à des personnes en précarité de se déplacer afin de pouvoir trouver du travail, de garder leur emploi, se former, se soigner, choisir son logement ou encore emmener leurs enfants à l'école et atteindre ainsi l'autonomie économique et sociale. C'est pourquoi, dans le cadre de sa démarche RSE, Val Touraine Habitat a souhaité se montrer solidaire de cette action en offrant une Citroën C3 ayant au compteur presque 200 000 km mais tout à fait intéressante pour l'association.



BILAN DE LA 2^{ÈME} ANNÉE DE NOTRE POLITIQUE D'ADAPTATION AU VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

Depuis 2 ans, nos équipes sont mobilisées sur les différents axes de notre politique d'adaptation au vieillissement et au handicap.

ENQUÊTE AUPRÈS DES SÉNIORS

Nous avons décidé de participer à la prochaine campagne de sondage auprès de nos seniors, mutualisée avec plusieurs bailleurs sociaux de l'USH Centre-Val de Loire, afin de nous diriger ensemble vers de nouveaux services. Cette enquête aura lieu en 2019.

« On constate un vieillissement global de la population et depuis 2015, il existe une part plus importante de personnes de plus de 60 ans (25 %) que de personnes ayant moins de 20 ans (24 %). L'autre évolution majeure au sein de notre société : les seniors actuels ne sont pas les mêmes qu'hier, en effet, 93 % des plus de 60 ans sont autonomes aujourd'hui. » explique Serge Guérin, sociologue, spécialiste



Formation des CESF sur la thématique vieillissement

du vieillissement qui anime ce groupe de travail.

ADAPTATION DU PARC EXISTANT

Nous avons cette année adapté 326 logements à la perte de mobilité. Depuis 2013, cela représente 5,1 % de notre parc locatif. Concernant majoritairement des changements de baignoire en douche avec barres de maintien, ces travaux sont accueillis avec enthousiasme par nos locataires, qui leur donnent une note de satisfaction de 9/10 en moyenne.

Dans le cadre de nos agendas d'accessibilité (Ad'ap), nous avons rendu accessible, en 2018, 19 locaux recevant du public.

LOGEMENT SPÉCIFIQUE

Nous avons développé une offre de logements adaptés aux personnes âgées, avec des services et des animations proposés par une association ou une mairie, mais sans dispositif médicalisé.

En 2018, nous avons livré à Sainte-Maure-de-Touraine, le programme Îlot Theuriet, projet intergénérationnel composé de 6 logements pour personnes âgées, 6 logements familiaux et une salle commune.

Nous avons également acheté en Véra (Vente en l'état futur d'achèvement) un programme de 40 logements spécifiques personnes âgées à Montlouis-sur-Loire (projet AMAZA - cf. témoignage ci-contre).

Nous poursuivons également des projets d'habitat seniors ou mixtes sur

FORMATION DES CESF ET EMPLOYÉS DE PROXIMITÉ



« Déjà sensibles aux fragilités liées au vieillissement rencontrées par nos locataires, la formation avec un professionnel gérontopsychiatre a permis aux conseillères en économie sociale et familiale, de se perfectionner sur l'appréhension de ces suivis. Nous

avons été sensibilisées aux signaux d'alerte, et ces deux jours de formation ont été très profitables. En effet, plusieurs thèmes ont été abordés : comprendre le processus de vieillissement d'un point de vue physique et psychologique, savoir adapter sa posture face à une personne âgée, conseils en communication. Nous avons également travaillé sur plusieurs points de vigilance, et notamment l'adaptation du logement (revêtement du sol, éclairage, rampe...). En effet, l'impact psychologique lié à une chute se traduit souvent par une perte de confiance en soi, ce qui peut accélérer le déclin des capacités fonctionnelles. Nous sommes maintenant plus attentives aux changements de comportements, et nous sommes en capacité d'apporter une réponse adaptée à nos locataires vieillissants. » explique Elodie Bompas, Conseillère en économie sociale et familiale à l'agence de Loches.



« En tant qu'Employé(e)s de proximité, nous sommes les interlocuteurs privilégiés de nos locataires que nous rencontrons régulièrement. Nous portons déjà une attention particulière à nos locataires seniors, car nous sommes les premiers à pouvoir détecter les petits changements

d'habitude (hygiène, caractère, mémoire...). La formation que nous avons eue nous a permis de mieux comprendre les fragilités, et de mieux les détecter. Cette formation a été le début de la mise en place d'une procédure interne de signalement par les Employés de proximité, que nous dirigeons vers les Conseillères en économie sociale et familiale. » complète Isabelle Chevalier, Employée de proximité à l'agence de Loches.

diverses communes rurales, afin de permettre le maintien des personnes âgées dans leur commune : c'est le cas en Pays de Racan (partenariat avec Agevie), mais aussi à Cinq-Mars-la-Pile, Ambillou ou encore l'Île-Bouchard...

AIDE AU DÉMÉNAGEMENT

Lorsqu'un logement n'est pas adaptable, nos locataires doivent parfois se résoudre à déménager afin de préserver leur santé et leur sécurité. Afin de les aider au mieux, Val Touraine Habitat a mis en place plusieurs dispositifs. Selon les besoins de la personne, nous prenons en

charge tout ou partie du déménagement, la clôture ou l'ouverture des compteurs, ainsi que le transfert du dépôt de garantie sans complément. La Régie des quartiers de Joué-Lès-Tours s'occupe de la mise en œuvre du déménagement. Fin 2018 nous avons ainsi pu aider 13 personnes à déménager. Nous estimons, entre 30 et 40 déménagements, qui seront accompagnés par nos soins en 2019.

LOGEMENT CLASSIQUE « PRÉ-ADAPTÉ »

Nous souhaitons « pré-adapter » au moins 10 % de nos logements locatifs par an, à chaque fois que la résidence est accessible, proche du centre-bourg, des commerces ou des transports en commun. En 2018, nous avons réussi à dépasser cet objectif avec 16 % de notre programmation annuelle « pré-adaptée ». Douches extra-plates, barres de maintien, prises électriques à hauteur, absence de seuils de

porte... Ce sont quelques-unes de nos prescriptions désormais inscrites dans la Charte qualité de nos constructions neuves.

Au total, notre Politique d'adaptation au vieillissement représente 1,7 M€ investis en 2018.

En 2019, nous maintiendrons notre budget et développerons encore de nouvelles actions. Cela inclura l'identification de nos logements adaptés et accessibles, le fléchage de ces logements pour leur attribution et le recensement des initiatives communales en faveur des personnes âgées, ainsi que l'étude de nouveaux partenariats avec des associations spécialisées.

Le travail conjoint avec l'USH devrait permettre dans le cadre de notre futur projet d'entreprise de développer à terme de nouveaux services adaptés aux attentes de nos aînés.



Aide au déménagement par la Régie des quartiers de Joué-Lès-Tours

PROJET AMAZA UN PROGRAMME D'ENVERGURE POUR LES SENIORS À MONTLOUIS-SUR-LOIRE

Claude Garcéra

Adjoint au Maire de Montlouis-sur-Loire et administrateur de Val Touraine Habitat

Pouvez-vous nous présenter ce projet ?

Le programme est situé au cœur de l'éco quartier « Les Hauts de Montlouis ». Il est composé de deux bâtiments, structurant la toute nouvelle place Simone Weil à l'ouest.

L'opération d'Habitat Séniors « Amaza » est réalisée par le promoteur Linkcity et a été achetée en Véfa (Vente en l'état futur d'achèvement) par Val Touraine Habitat en octobre 2018. Ce programme est voisin d'un collectif de 23 logements locatifs acquis, également en Véfa, par l'Office auprès du promoteur Gambetta et récemment inauguré.

Les logements seront équipés de manière à offrir le maximum de confort et de sécurité aux occupants : contrôle d'accès et interphonie fonctionnant par badge, portes d'entrée à ouverture automatique coulissante ou motorisable, volets roulants électriques, douche avec bac extra plat, WC avec cuvette surélevée, meuble évier « PMR », les prises de courant et les interrupteurs seront à 1,10 m en hauteur.

Un ergothérapeute a participé à leur conception.

La résidence bénéficiera d'une salle commune qui sera utilisée par les locataires, mais également par les habitants du quartier. Un tiers lieu en devenir, en quelque sorte.



« Les Hauts de Montlouis 2 »

Pourquoi avoir fait appel à Val Touraine Habitat ?

La commune de Montlouis-sur-Loire est à l'initiative de ce projet destiné aux séniors et Val Touraine Habitat fait partie de nos partenaires.

Un projet social sera élaboré durant l'année 2019, afin d'être opérant dès l'entrée dans les lieux des nouveaux résidents. L'objectif de ce projet, en complément de l'accueil de personnes âgées dans les meilleures conditions de confort et de sécurité, est de faire vivre la salle commune, de voir les habitants s'y réunir, d'avoir des activités initiées par des associations, ou encore être le lieu de rencontre des séniors et de leurs proches...

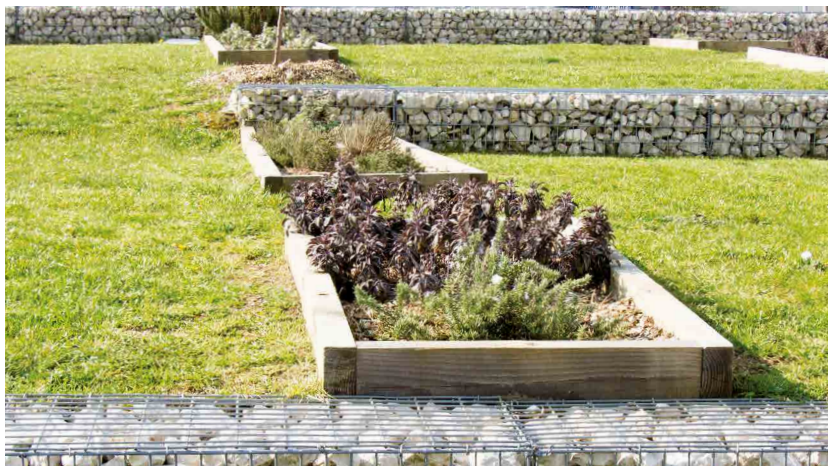
Val Touraine Habitat s'est engagé avec la municipalité de Montlouis-sur-Loire, à mettre tout en œuvre pour que la future résidence « Habitat Séniors », par le biais notamment de cette salle commune, crée durablement un lien social entre les locataires eux-mêmes et leur environnement proche.

PRÉSERVER

L'ENVIRONNEMENT



« UN PROJET IMPORTANT DE TRANSFORMATION URBAINE DE PLUSIEURS QUARTIERS » »



AMBOISE « MALÉTRENNE - PLAISANCE », « LA VERRERIE »

462 logements réhabilités sur le quartier « Malétrenne - Plaisance ».
307 logements réhabilités, 32 logements vendus, 100 logements démolis, 26 logements construits, un verger et des jardins participatifs sur le quartier de « La Verrerie ».



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

NOTRE STRATÉGIE

Nous cherchons à conjuguer respect de l'environnement et limitation des charges pour nos locataires, innovation et maintien de loyers abordables. Nos investissements en la matière doivent donc être optimisés afin d'aller plus loin que la réglementation en vigueur, tout en préservant nos ressources financières.

NOS OBJECTIFS¹ 2018

➔ DÉFINIR UN PLAN D' ACTIONS À PARTIR DE L'AUDIT ÉNERGÉTIQUE DES BUREAUX

● Réalisé

➔ EFFECTUER DES TRAVAUX D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE DANS AU MOINS 1 000 LOGEMENTS PAR AN

● Réalisé

➔ MENER UNE OPÉRATION PILOTE DE FAIBLE EMPREINTE CARBONE DANS LA CONSTRUCTION NEUVE

● Réalisé

➔ MENER UNE OPÉRATION PILOTE DE FAIBLE EMPREINTE CARBONE AU COURS D'UNE RÉHABILITATION

○ À démarrer

¹Ces objectifs ne sont pas exhaustifs



Carré potager au jardin des Hucherolles à Chinon

Le changement climatique et la disparition accélérée des espèces et de leur habitat sont des enjeux majeurs pour la société. S'il est important que nos collaborateurs prennent en compte l'environnement au travail, il est également essentiel d'associer à cette démarche nos 43 000 locataires et plus de 1 100 prestataires.

LIMITATION DES IMPACTS DU PARC ET DE SON OCCUPATION

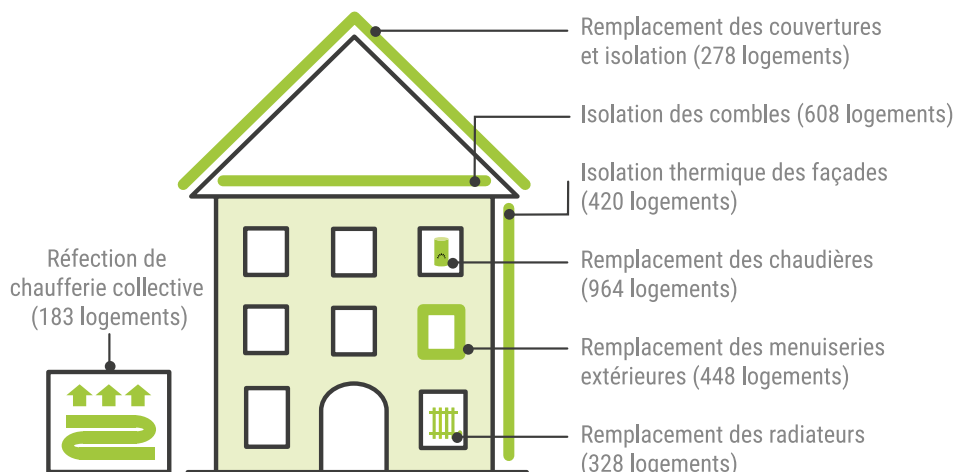
ÉCONOMIES D'ÉNERGIE GRÂCE AUX GROS TRAVAUX ET AUX RÉHABILITATIONS

L'amélioration du parc existant, et en particulier les travaux d'économie d'énergie, est un de nos axes prioritaires d'investissements, représentant un tiers de ceux-ci. C'est un objectif vertueux à double titre : pour nos locataires, dont les charges diminuent, et pour notre impact carbone en qualité

de bailleur responsable.

Ainsi, depuis 2009, la consommation moyenne d'énergie de nos logements, telle qu'affichée dans le Diagnostic de performance énergétique (DPE) a diminué de 15,2 %, grâce à nos réhabilitations, nos gros travaux et nos constructions neuves.

Nos opérations de réhabilitation comprennent aussi des remplacements d'équipements : lavabos, baignoires, WC, meubles sous évier, fenêtres et portes, mais également des rafraîchissements de peinture, des remplacements de certains sols

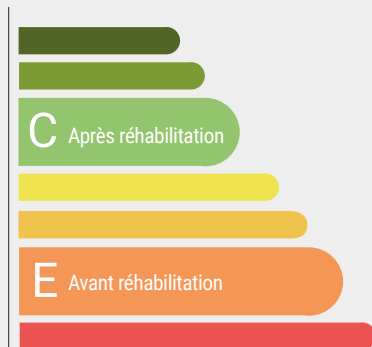


Nos travaux en 2018

¹Ces objectifs ne sont pas exhaustifs



CHIFFRES CLÉS



Étiquette énergétique moyenne avant et après réhabilitation pour des opérations livrées en 2018



-15.2 %

de consommation énergétique dans notre parc par rapport à 2009 (gain calculé par les diagnostics de performance énergétique - DPE)



697

logements démarrés en réhabilitation complète



1 210

logements ont bénéficié de travaux d'économie d'énergie



534

logements réhabilités livrés dans l'année



98

logements neufs certifiés Qualitel niveau B ou Habitat & Environnement

souples, des ravalements de façades, des changements de garde-corps... Les Chargés d'opération visitent plusieurs logements, rencontrent des locataires et échangent avec leurs collègues des agences, avant d'arrêter les programmes de travaux, ce qui permet de satisfaire au mieux les besoins des habitants. En moyenne, sur les 34 400 € investis dans chaque logement réhabilité, les travaux d'économie représentent plus du tiers de nos dépenses. Nous avons calculé qu'ils peuvent permettre une diminution de moitié des dépenses d'énergie de nos locataires (chauffage et eau chaude). Les logements sont ainsi mieux isolés, mieux ventilés et plus agréables à habiter au quotidien.

Nous équilibrons financièrement nos opérations grâce à la hausse des loyers après travaux – à laquelle nos locataires consentent par un vote qui conditionne la réhabilitation, mais nous veillons à ce que cette hausse soit compensée par une baisse significative des charges.

Pour chaque opération, est organisée une réunion de concertation. Les « gros travaux » diffèrent des travaux dits de « réhabilitation ». En effet, ils prévoient le remplacement d'un seul type d'équipement ou d'élément.

Plus de 6 500 logements ont bénéficié de gros travaux d'entretien en 2018. Ils permettent de renouveler des composants (chaudières, menuiseries, toitures...), de ravalement les façades, de réaménager les espaces extérieurs... Ils contribuent à l'amélioration du cadre de vie de nos locataires.

Pour exemple, le patrimoine situé sur la commune de Loches a fait l'objet d'un investissement important ces dernières années - environ 7 M€ depuis 2012, et d'autres opérations sont en cours ou vont démarrer prochainement. Les travaux sur cette commune ont été essentiellement concentrés sur le quartier « Les Bas-Clos ». Ce quartier bénéficie d'un environnement agréable, sans être trop éloigné du centre-ville, mais les réhabilitations étaient nécessaires pour éviter une stigmatisation du quartier. Et c'est un changement d'image radical qui est en train de se produire !



« Les Bas-Clos 4 et 5 » à Loches



RÉHABILITATION LES BAS-CLOS À LOCHES

La construction des logements sociaux des Bas-Clos s'est déroulée pendant 20 ans, de 1967 à 1987. Avec 500 logements concentrés dans ce secteur de la ville, Les Bas-Clos représentent la moitié du parc locatif à Loches.

Val Touraine Habitat a engagé un vaste chantier de rénovation des logements de ce quartier. Les travaux portent essentiellement sur des travaux d'économie d'énergie (isolation intérieure et extérieure, remplacement des menuiseries, mise en œuvre de VMC, rénovation des systèmes de chauffage...), la rénovation des parties communes et l'amélioration de la sécurité et du confort des logements (sécurité électrique, réfection complète des pièces humides...).

Ce quartier est composé de logements individuels et collectifs. Certains logements individuels ont été vendus, ce qui participe à la mixité du quartier. Les opérations de réhabilitation se succèdent, mais ne se ressemblent pas car les bâtiments existants ne sont pas tous identiques, ce qui entraîne un traitement architectural des façades varié. Ainsi, depuis 2012, 204 logements ont été réhabilités, pour un coût global d'environ 7 M€.



PROJET D'AMÉNAGEMENT URBAIN CHÂTEAU-RENAULT « BEL AIR 1 ET 2 »

Les bâtiments du quartier Bel Air - Rabelais datent de 1962 et 1967. Le quartier se caractérise par un relatif isolement du centre-ville, une faible attractivité, une vacance croissante dans les logements collectifs du quartier Bel Air et des espaces extérieurs peu structurés et peu utilisés. Un vaste programme de travaux a été engagé dans le cadre d'un projet qui illustre la stratégie patrimoniale de Val Touraine Habitat en faveur du renouvellement urbain du patrimoine ancien hors QPV (Quartier prioritaire de la ville).

Les principaux projets et investissements qui seront portés sur les 15 à 20 prochaines années par l'Office en partenariat avec la Ville de Château-Renault sont évalués à 14 M€ et comprennent :

- la démolition globale de 74 logements ;
- l'aménagement des espaces extérieurs ;
- la réhabilitation de 4 groupes sur plusieurs années (« Bel Air 1 & 2 » - 92 logements, « Bel Air 3 » - 42 logements et « Rabelais » - 20 logements) ;
- la construction prévisionnelle de 39 maisons.

La Ville de Château-Renault prendra en charge la requalification des trottoirs et des placettes, ainsi que l'aménagement de l'entrée du quartier pour un montant total estimé à 460 000 €.



Démolition d'un immeuble à Château-Renault

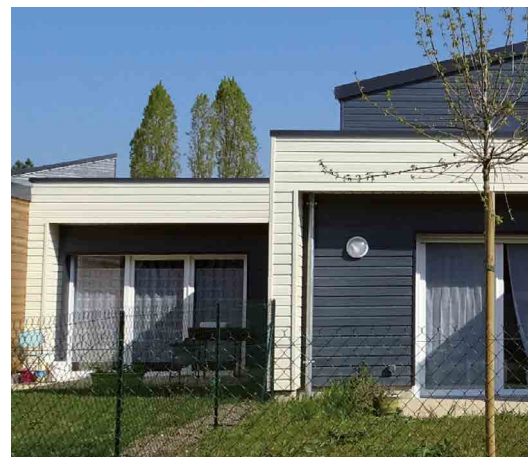
les niveaux suivants : construire 14 logements 20 % plus efficaces que la RT 2012 ; obtenir le label E+C- pour 8 logements ; obtenir le Label BEE+ (Bâtiment énergie environnement) pour l'ensemble des 22 logements.

Sur Joué-Lès-tours, un concours de maîtrise d'œuvre a été lancé en novembre 2018 pour une opération qui s'inscrit dans un vaste projet de réaménagement du quartier de la Rabière dans le cadre du NPNRU (Nouveau programme national de rénovation urbaine) d'intérêt régional.

Les 42 logements de « L'Îlot Gratias », destinés en partie au relogement des locataires de la barre Picot, offriront des espaces de vie agréables et fonctionnels.

BIODIVERSITÉ

La protection de la nature passe par l'utilisation de produits qui en sont respectueux. Avec 114 hectares d'espaces verts répartis sur plusieurs



DES CONSTRUCTIONS NEUVES ÉNERGÉTIQUEMENT PERFORMANTES

Dans la construction neuve, nous pouvons aussi citer plusieurs opérations exemplaires.

L'opération « Les Vignes de la Côte » à Reugny qui innove par l'utilisation de matériaux bio-sourcés (label niveau 1) et par son montage, a été livrée en décembre 2018 (principe constructif en ossature bois avec une isolation incluant de la laine de bois). Outre des performances énergétiques visant la RT 2012-10% (cette opération a été inscrite à l'étude E+C- en anticipation de la RT 2020), le cadre de vie a été largement pensé pour préserver l'intimité et une belle exposition. Tous les logements disposent d'un large espace de vie engazonné devant leur séjour, et sont construits selon un axe Nord-Sud. Une grande attention a été portée aux espaces et aux percements, afin de favoriser une intimité visuelle entre les voisins.

Nota : Le label E+C- (Bâtiment à énergie positive et réduction carbone) est un label expérimental réglementaire préfigurant la future réglementation énergétique.

« Engagée dans une politique volontariste de réduction de l'impact environnemental de ses projets publics, la Municipalité de Reugny a accueilli avec beaucoup d'intérêt ce projet pilote. Nous avons particulièrement apprécié d'être associés au choix du groupement par le biais d'un concours en conception-réalisation. Ce projet répond à plusieurs attentes : réduction de l'impact environnemental de la construction, relocalisation de l'activité économique, meilleur confort d'habitat, des charges énergétiques moins élevées pour les locataires. » souligne Axelle Trehin, Maire de Reugny.

S'inscrivant dans une démarche similaire, l'équipe de maîtrise d'œuvre de l'opération « La Borde » à Notre-Dame-d'Oé a pour objectif d'atteindre



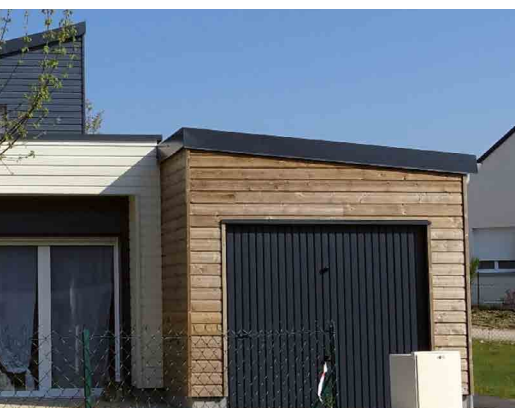
centaines de sites, Val Touraine Habitat dispose d'un patrimoine naturel précieux. C'est pourquoi depuis 2013, nous avons choisi d'interdire les pesticides, désherbants et autres produits chimiques pour l'entretien de nos espaces verts.

La Touraine est un lieu privilégié de reproduction des hirondelles de fenêtre, une espèce protégée mais qui subit malheureusement un déclin alarmant. La destruction de leur nid est interdite par la loi. Val Touraine Habitat a donc souhaité trouver une réponse globale et a signé, en 2014, une première convention avec la Ligue de protection des oiseaux (LPO), qui a été reconduite en 2018. La LPO intervient pour conseiller Val Touraine Habitat à l'occasion des réhabilitations et accompagner le remplacement des nids lors de travaux sur les façades.

Au quotidien, la biodiversité se vit dans nos jardins et, en plus de protéger la nature, nous pouvons bénéficier de sa générosité. C'est pourquoi Val Touraine Habitat soutient les initiatives des locataires qui souhaitent mettre en place des jardins potagers. Depuis 2012, nous avons soutenu et financé des jardins partagés, des potagers ou des vergers participatifs à Loches, Bourgueil, Joué-Lès-Tours, Chinon, Montlouis-sur-Loire et Amboise.

Nous avons également soutenu à titre expérimental le projet d'un poulailler collectif à Chinon. D'autres projets sont à l'étude, à Rochecorbon notamment.

À Montlouis-sur-Loire, dans le quartier des Brossereaux, le jardin a été créé début 2018.



« Les Vignes de la Côte » à Reugny



CRÉATION D'UN VERGER PARTICIPATIF, QUARTIER DE LA VERRERIE À AMBOISÉ.

Lors du séminaire de la Fédération des OPH à Amboise le 6 décembre 2018, nous avons notamment présenté la mise en œuvre du verger participatif à « La Verrerie ».

Le verger à maturité proposera dans quelques années, en accès libre et partagé aux habitants, 82 arbres dont 51 fruitiers mais aussi un jardin aromatique et petits fruits comme des framboisiers notamment.

Sur ce dossier Val Touraine Habitat a travaillé en étroite collaboration avec la municipalité et l'association « Objectif » dont les enjeux collaient parfaitement à nos attentes : l'insertion sociale et la participation active des locataires dans la réalisation du projet.

« La création du verger participatif constitue une belle aventure humaine avec les Amboisiens, résidant sur le quartier de la Verrerie, dont les débuts remontent à 2015. En 2018, un projet pédagogique a réuni une soixantaine d'élèves de primaire, avec l'objectif de planter petits fruits, arbres et aromatiques.

Cette belle aventure continue aujourd'hui et contribue au renforcement du sentiment d'appropriation du quartier par ses habitants. » explique Frédéric Vietti Directeur de l'association Objectif.



Christian Guyon

Maire d'Amboise

Quels sont les enjeux de la requalification des quartiers de La Verrerie et de Malétrenne ?

Ils sont de natures différentes dans ces deux quartiers. Pour « La Verrerie », il s'agit d'une reconfiguration complète du quartier (bâti, voiries, espaces collectifs) avec pour objectif unique la qualité de vie des habitants et la transformation d'un quartier qui était délaissé en un lieu où il fait bon vivre. Pour Malétrenne, l'enjeu était essentiellement dans les bâtiments eux-mêmes : retrouver du confort dans les logements.

Le partenariat entre la Ville d'Amboise et Val Touraine Habitat vous a-t-il apporté satisfaction ? Quelle est votre plus grande satisfaction et quels sont les points à améliorer ?

Nous avons un partenariat de qualité sur ces deux opérations, la ville ayant eu à intervenir de façon complémentaire pour parvenir ensemble à des réalisations harmonieuses. Ma plus grande satisfaction est que nous soyons parvenus à « changer la vie » d'un nombre important d'Amboisiens (369 logements réhabilités depuis 2012), particulièrement à « La Verrerie » qui était délaissée depuis des décennies. Pour les pistes d'amélioration du partenariat, il y a à l'évidence l'action commune à mener sur le volet social et associatif : Val Touraine Habitat n'est pas assez engagé à nos côtés sur l'après-travaux que constitue le quotidien du « vivre ensemble » et les espaces supports à la vie de quartier.

Les travaux réalisés sont-ils appréciés des habitants, selon vous ?

Bénéficier d'un logement bien isolé, bien équipé, avec un confort standard, cela ne peut qu'être apprécié. Et même si les loyers augmentent, le gain énergétique permet une diminution nette de la dépense de chaque foyer : retrouver du pouvoir d'achat, c'est aussi très apprécié. Le logement social continue de souffrir d'une image stéréotypée assez négative : transformer ces logements, c'est renverser ce ressenti et donner de la fierté collective à leurs habitants.



« Initié par la Ville de Montlouis-sur-Loire, le jardin partagé La P'tite Brosse du quartier des Brossereaux a été rendu possible grâce à un partenariat avec Val Touraine Habitat et le centre social La Passerelle, avec Biodiversity pour l'étude de faisabilité.

Les premiers jardiniers ont établi le plan et la philosophie du jardin puis, ils ont construit les buttes de permaculture en février 2018. Une première saison de récolte a permis de partager une vingtaine de kilos de légumes entre les adhérents. Lieu convivial, le jardin a déjà accueilli plusieurs événements festifs (inauguration en musique, disco-soupe), culturels (lectures avec la médiathèque) et des bourses aux plants, en attendant le renfort de nouveaux jardiniers. » rappelle Cécilia Denis, Conseillère municipale de Montlouis-sur-Loire.

Nos opérations d'aménagement favorisent l'émergence de projets urbains qui redessinent le patrimoine local, naturel ou bâti. Nous incluons dans nos projets des espaces publics



Quartier de « La Verrerie » à Amboise

arborés traversés de cheminements doux. Ces espaces sont conçus en fonction du vent, de l'ensoleillement, de la végétation ou de l'écoulement naturel des eaux de pluie. Nous essayons également de préserver les arbres remarquables et de replanter les végétaux.

SENSIBILISATION DES LOCATAIRES

Comme les années précédentes, les Compagnons bâtisseurs et la Régie des quartiers de Joué-Lès-Tours organisent des ateliers de bricolage et des chantiers d'auto-réhabilitation. Les thématiques qui y sont abordées incluent la maîtrise des consommations d'énergie et d'eau ou la fabrication de meubles avec des matériaux de récupération.

En 2018, des volontaires de la Transition Énergétique de l'association Unis Cité ont fait du porte à porte sur le quartier de La Rabière à Joué-Lès-Tours et de La Rabaterie à Saint-Pierre-des-Corps pour sensibiliser les locataires aux économies d'énergie.

Les volontaires ont également été mobilisés pour animer des ateliers sur les éco-gestes lors de divers événements (une journée entière à l'école Henri Wallon, lors du Réveillon solidaire avec le Sac à Malices), mais sont également intervenus à la radio « Saint-Pierre Express » pour parler de leur engagement.

À Sonzay, les collaborateurs de l'agence de Saint-Cyr-sur-Loire ont soutenu le projet porté par les locataires, afin de permettre la création et la mise en

fonctionnement d'un composteur partagé en pied d'immeuble, en partenariat avec la Communauté de Communes, la Mairie et Zéro Déchet Touraine (association qui est née en janvier 2017 encourageant l'échange et le partage de bonnes pratiques autour du zéro déchet, zéro gaspillage).

Pour nos nouveaux locataires, nous avons conçu un livret d'accueil qui comprend un guide des principaux éco-gestes et sommes attentifs à leur donner notices et explications pour qu'ils utilisent au mieux les équipements de leur logement.

Les Conseillères en économie sociale et familiale prodiguent régulièrement des conseils en économie d'énergie aux locataires qu'elles suivent et qui sont en difficultés financières. Nous participons également au fonctionnement de l'appartement pédagogique sur les économies d'énergie, mis en place par le Conseil départemental dans un cadre multi-partenarial (bailleurs, Caf Touraine...). Après Saint-Pierre-des-Corps en 2016 et Tours en 2017, le dispositif a poursuivi son itinérance dans le département (Amboise en 2018).

LIMITATION DES IMPACTS DE NOTRE MODE DE FONCTIONNEMENT

Fin 2015, nous avons mis en place la visioconférence pour limiter les déplacements entre le siège et nos six agences, dont les plus éloignées se trouvent à presque 50 km. Ainsi, au cours de 2018, 140 visioconférences se sont tenues (autant qu'en 2017), évitant ainsi 7 240 km de trajet, réduisant par



Campagne « Éco-gestes au bureau »

UNE CAMPAGNE SUR LES ÉCO-GESTES AU BUREAU

À l'issue des réflexions d'un groupe de travail centré sur les économies d'énergie, d'eau, de papier, nous avons lancé en 2018 une campagne sur les « éco-gestes » avec plusieurs visuels créés pour l'occasion, diffusés sur l'intranet et placés stratégiquement dans les circulations – couloirs, ascenseurs...



là-même les risques d'accident et le temps que nos collaborateurs passent à conduire.

Val Touraine Habitat a également créé des places de parking réservées au covoiturage, afin d'inciter les collaborateurs à diminuer leur impact environnemental.

Nous avons testé au siège un dispositif à titre expérimental depuis le 29 octobre 2018 : un « ozoneur ». Il permet de modifier les propriétés de l'eau en la transformant en détergent qui devient ainsi un produit de nettoyage sans produit chimique. Le principe est de nettoyer et désinfecter sans produit chimique et sans polluer. Les premiers retours d'expérience sont positifs, et nous espérons maintenir ce procédé.

Nous conservons encore l'usage des produits habituels pour les toilettes et le restaurant d'entreprise.

En 2016, nous avons systématiquement proposé à nos nouveaux locataires de leur envoyer leur état des lieux par email. En 2018, plus de 88 % l'ont accepté, soit une augmentation de 3,5 % par rapport à 2017. Cela a permis une économie d'environ 86 000 pages sur l'année.

Notre processus de gestion de la relation client a également été revu. Nous envoyons désormais un SMS d'information au lieu d'un courrier dès que nous commandons des travaux chez un locataire. En plus d'améliorer notre réactivité auprès de nos locataires, cela devrait permettre une économie de plus de 20 000 pages par an.

Toujours dans le thème « papier », nous portons une attention régulière sur le volume des photocopies et des impressions depuis plusieurs années. Val Touraine Habitat signe pour 2018 une nou-

velle baisse de ses consommations. Pour les photocopies, c'est une baisse globale de 13,65 %. Les impressions, quant à elles, ont diminué de 5,83 %.

Notre prochain audit énergétique aura lieu en 2019. Nous dégagerons des pistes d'amélioration supplémentaires à celles déjà mises en œuvre en 2017 (suite à l'audit de 2016). Enfin, nous avons installé deux ruches en 2011 sur le toit de notre siège social à Tours. Un apiculteur en prend soin et chaque année nous récoltons plusieurs dizaines de kilos de miel que nous offrons à nos collaborateurs, nos administrateurs, nos partenaires ou à une association caritative (Les Restos du Cœur pour son action auprès des bébés). De portée symbolique, cette initiative a eu beaucoup de retentissement en interne et permet de rendre concrète la réflexion sur la biodiversité. Cette année nous avons récolté 100 kg de miel.



Espace vert à Ballan-Miré



Isolation thermique par l'extérieur à La Riche



L'ENTRETIEN DES ESPACES VERTS NE DONNE PAS ENTIÈRE SATISFACTION

Les entreprises des marchés d'entretien d'espaces verts peinent à nous satisfaire dans le rapport qualité/prix. Nous avons 114 hectares à entretenir et si nous voulons donner entière satisfaction à nos locataires, les marchés forfaitaires vont voir leurs prix augmenter dans les prochaines années (et donc les charges associées également), ce qui n'est pas soutenable. Afin de combiner des prestations de qualité, économiques et écologiques, nous allons tester sur 2 sites pilote la mise en place de la « gestion différenciée des espaces verts ». Les programmes choisis sont notre siège social à Tours et un groupe en secteur rural. Nous en dresserons le bilan et envisagerons alors un éventuel déploiement sur notre patrimoine.




DES NOUVEAUX MATÉRIAUX POUR L'ISOLATION DES FAÇADES

Le vaste chantier de la réhabilitation du quartier Niqueux-Bruère à La Riche a démarré, et après de nombreuses études comparatives, des échanges avec les fabricants et les distributeurs, puis les entreprises, il sera mise en œuvre, pour la première fois sur un chantier de réhabilitation, une isolation thermique par l'extérieur avec de la laine de bois, un matériau plus écologique avec des propriétés intéressantes, notamment pour isoler des façades en pierre comme sur ces bâtiments.

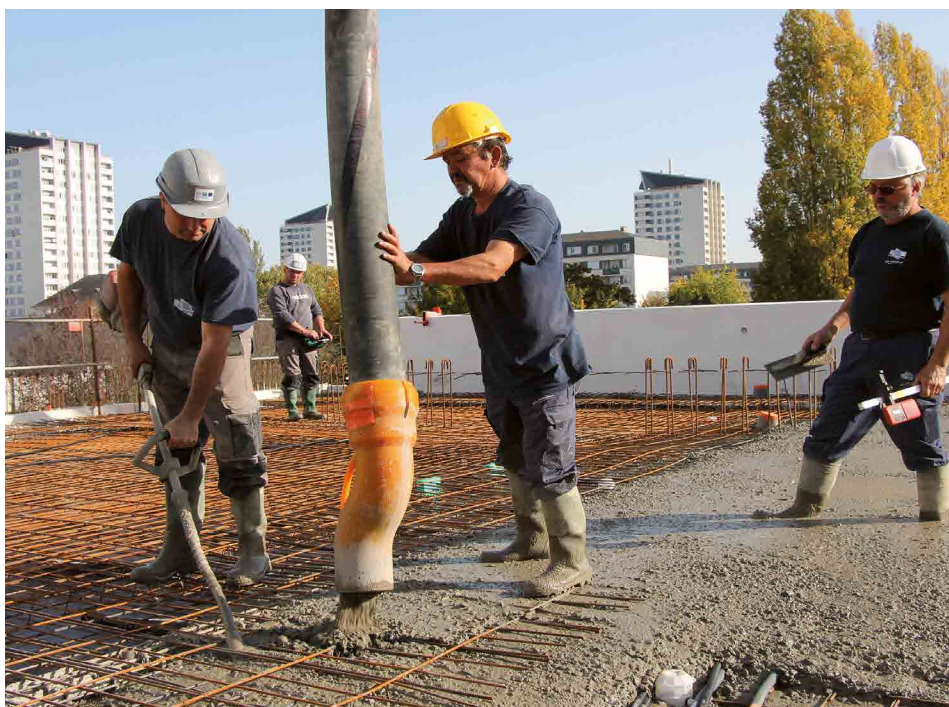
CONTRIBUER
À UNE ÉCONOMIE
DURABLE





L'IMAGINATION, ABANDONNÉE PAR LA RAISON PRODUIT D'IMPOSSIBLES MONSTRES ; UNIE À ELLE, ELLE EST LA MÈRE DES ARTS 

FRANCISCO DE GOYA
PEINTRE, GRAVEUR ET CARICATURISTE ESPAGNOL



RÉSIDENCE GOYA, LE DESIGN ET LE CONFORT

Un emplacement de choix sur la ville de Tours : de la place Goya à la sortie de l'autoroute A10, le long de la route de Saint-Avertin.

Cet édifice de plus de 4 000 m², conçu par le cabinet d'architecture Rudy Ricciotti, intègre plus de 1 300 m² de surface commerciale, 42 logements dont 39 logements locatifs sociaux financés en PLS, 3 logements destinés à la vente. « La réalisation de l'opération Goya est un projet attendu sur le sud de la ville : c'est un projet d'envergure et de notoriété pour Val Touraine Habitat sur le territoire de Tours. Ce site élégant marquera l'entrée du quartier des Fontaines et développera de nouveaux usages en pied d'immeuble au bénéfice des habitants. »

souligne Madame Schalk-Petitot, Adjointe au Maire de Tours et administratrice de Val Touraine Habitat.

CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE



« Les Mistrais » à Langeais

Développer et maintenir des relations durables avec nos fournisseurs et prestataires dans le cadre de nos opérations multiples (aménagement, construction neuve, réhabilitation, entretien...) : tels sont les enjeux auxquels nous souhaitons répondre dans un contexte réglementaire et financier contraint. Faisant partie des plus importants donneurs d'ordre du département, notre responsabilité est d'investir localement, pour maintenir l'emploi et le dynamisme économique de la Touraine.

DÉVELOPPER ET AMÉLIORER L'OFFRE D'HABITAT SUR LE TERRITOIRE

L'AMÉNAGEMENT

Val Touraine Habitat est un acteur reconnu pour son rôle d'aménageur sur l'ensemble du département. Le statut d'Office public de l'habitat nous permet de répondre pleinement aux objectifs de mixité sociale souhaités par les collectivités en réalisant des opérations comprenant à la fois des

logements locatifs sociaux, des terrains à bâtir réservés à la propriété privée et des îlots destinés aux promoteurs privés. Certaines opérations peuvent également accueillir des activités de commerces, de services, privés ou publics.

Plus qu'un moyen pour Val Touraine Habitat d'obtenir du foncier pour ses opérations de logements, la réalisation d'opérations d'aménagement (ZAC ou lotissement) est un acte majeur de développement marquant durablement la physionomie des communes, tant du

NOTRE STRATÉGIE

Nous avons un rôle d'acteur économique responsable, en lien avec les territoires, puisque nos opérations de construction, de réhabilitation et d'entretien alimentent le tissu économique local (PME, TPE, entreprises d'insertion...). Néanmoins, nous devons trouver un équilibre constant entre nos ressources et les fonds propres nécessaires aux opérations. Aussi, nous devons lutter contre la vacance commerciale et les impayés, mais aussi veiller à équilibrer au mieux nos opérations d'investissement, pour éviter de consommer nos fonds propres plus rapidement qu'ils ne se constituent.

point de vue de leurs aspects urbains et paysagers que de leur dynamique démographique et leur structure sociale.

LA CONSTRUCTION DE LOGEMENTS NEUFS

En raison des différentes évolutions réglementaires (loi de finances notamment), il a été nécessaire de diminuer les investissements, soit une baisse de la production de logements de 250 à 200 logements. Deux-tiers de ces logements doivent être construits hors de la métropole, afin de permettre





un développement équilibré de l'habitat sur notre territoire.

Les logements peuvent faire partie d'une opération pilotée par nos services, ou être achetés à un promoteur privé en Véfa (Vente en état futur d'achèvement).

Nous sommes également souvent sollicités pour réaliser des opérations à caractère très « social » ou bien encore des missions de mandat pour le compte des collectivités. Par exemple, la commune de Montlouis-sur-Loire et le Conseil départemental nous a délégué la maîtrise d'ouvrage du programme d'extension et de réhabilitation du bâtiment abritant le Service municipal de l'emploi et des solidarités (SMES) et la Maison départementale des solidarités (MDS).

Nous avons noué un solide partenariat avec la Gendarmerie nationale. En plus des 190 logements gendarmes répartis dans 8 casernes, de nouvelles opérations sont envisagées dans plusieurs communes du département. Pour les nouvelles gendarmeries

d'Avoine et de Loches, Val Touraine Habitat a respectivement mis en chantier 38 et 39 logements. Par ailleurs, deux nouvelles gendarmeries sont en cours d'études sur l'Île-Bouchard et Richelieu.

Enfin, conformément aux engagements du Conseil départemental en faveur des personnes à mobilité réduite, nous avons orienté une partie de notre production de logements à destination des seniors, en particulier sur des secteurs ruraux.



Perspective du SMES et de la MDS à Montlouis-sur-Loire



PARC ROBERT LEBAS À AZAY-SUR-CHER

Le programme « Parc Robert Lebas » s'inscrit dans le projet de densification des constructions au cœur du bourg. Le programme de 23 logements a été livré en décembre 2018 (15 logements individuels et 8 logements collectifs). Nous atteignons un niveau de performance énergétique RT2012 - 10 %. Cette opération répond parfaitement aux objectifs de mixité et de relations intergénérationnelles (logements de plain-pied pour les seniors) fixés avec la commune. De nombreux services : écoles, crèche, commerces et autres sont situés idéalement dans un rayon de 500 m, que les locataires peuvent rejoindre par une liaison piétonne entièrement sécurisée.

« *Projet porté par l'équipe municipale, le « Parc Robert Lebas » est une très belle opération de 23 logements sociaux qui redonne une place centrale aux familles au cœur d'Azay-sur-Cher, dans un parc arboré, reliés aux services publics et aux activités sportives grâce à un chemin piéton.*

Cette opération a pour objectif d'animer le bourg ancien et créer une liaison douce entre le centre, les écoles et l'espace Revaux. » indique le Maire, Janick Alary.



« Parc Robert Lebas » à Azay-sur-Cher



NOS OBJECTIFS¹ 2018

➔ ÉCRIRE ET DÉPLOYER LA CHARTE D'ENGAGEMENT PRESTATAIRES/BAILLEUR/LOCATAIRES

● Réalisé

➔ RÉALISER UN GUIDE DES ACHATS RESPONSABLES POUR CHAQUE TYPE DE MARCHÉ

● En cours

➔ POURSUIVRE LA DÉMATÉRIALISATION DES FACTURES

● En cours

¹Ces objectifs ne sont pas exhaustifs



LA VENTE DE LOGEMENTS

Notre organisme remplit son rôle en favorisant le parcours résidentiel de ses locataires. Chaque année, le Conseil d'administration de Val Touraine Habitat vote la politique de vente de nos logements. Des études menées avec les agences permettent ensuite de cibler le patrimoine concerné.

En 2018, 24 logements (sur les 67 vendus) ont été achetés par des

locataires de Val Touraine Habitat dont 10 occupaient leur logement. Ce chiffre est en progression d'année en année et nous conforte dans notre politique de développement des parcours résidentiels pour nos résidents.

Nous avons produit 10 logements en location-accession (5 contrats de réservation signés) répartis sur les communes de Montbazon et La Riche et 9 locataires-accédants sont devenus propriétaires suite à la levée d'option.

PÉRENNITÉ DE L'OFFICE ET DE SON PATRIMOINE

NOS RÉSULTATS FINANCIERS

Avec un chiffre d'affaires de 91,7 M€, un autofinancement net de 9 M€, Val Touraine Habitat peut continuer à investir dans des projets de qualité. Ainsi, en 2018, nous avons investi 34,6 M€ dans la construction neuve, 22,5 M€ dans la réhabilitation du parc et 16 M€ dans son amélioration (gros travaux, renouvellement de composants, entretien...).

Suite aux nouvelles dispositions concernant la RLS, nous avons



IMPACTS DE LA LOI DE FINANCES SUR LE BUDGET

Les impacts de la loi de finances 2018 concernent principalement les loyers quittancés par Val Touraine Habitat et la fiscalité appliquée aux opérations de construction neuve et de réhabilitation.

A compter de février 2018, les APL ont baissé dans des proportions différentes en fonction de la situation individuelle des locataires, et ont dû être compensées par une diminution des loyers appliquée par les organismes Hlm afin que les locataires n'en supportent pas les conséquences. Pour Val Touraine Habitat, c'est une perte de loyers de près de 3,5 M€, soit environ 4 % des loyers.

De plus, le gel des loyers s'est appliqué en 2018, impactant le budget initialement voté de près de 0,5 M€ en diminution des recettes prévues.

Par ailleurs, la fiscalité sur les constructions et certaines réhabilitations a été fortement augmentée, passant de 5,5 % à 10 %. L'impact sur nos équilibres d'opérations est réel car cette augmentation est appliquée sur des opérations ou travaux achevés à compter du 1^{er} janvier 2018, indépendamment des plans de financements qui étaient prévus. Cette hausse de la TVA doit être compensée par une utilisation plus conséquente des fonds propres de Val Touraine Habitat.

Le niveau de cotisation appelé par la Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS) a également augmenté au titre du financement du NPNRU et du Fond national d'aide à la pierre de près de 33 %, soit plus de 0,4 M€.

Afin de faire face à cette baisse de ressources, différentes actions ont été décidées par le Conseil d'administration en passant de 250 logements prévus en programmation à 200 logements, en diminuant de 100 logements la programmation en réhabilitation, et en gelant la création de postes tout en stabilisant la masse salariale existante.

Une réflexion s'est également engagée sur notre niveau de frais de gestion en hausse notamment du fait des nouveaux diagnostics à produire.

Les compensations d'accompagnement principales portées par l'État sont limitées au gel du livret A jusqu'en février 2020 et au déploiement du prêt de haut de bilan bonifié. Par ailleurs, l'allongement de la dette à laquelle Val Touraine Habitat a souscrit est un élément facilitateur (décalage dans le temps du paiement des annuités), mais ne réduit pas les charges financières.

CHIFFRES CLÉS



249

logements neufs livrés



9 M€

d'autofinancement net



1 119

prestataires, dont 58 % basés en Indre-et-Loire



2,8 %

de vacance globale à 3 mois



1 762 €

montant moyen de la dépense annuelle par logement pour l'entretien courant



21 080

heures d'insertion professionnelle soit l'équivalent de 12,6 emplois à temps plein



328

demandes de dégrèvement de taxes d'habitation et de taxes foncières sur les propriétés bâties soit 2,2 M€



Réhabilitation « Les Grands-Champs » à Saint-Avertin

nous avons des outils pour tenter de recouvrer nos loyers. Concernant les locataires en place, nos collaborateurs du recouvrement et du service social nous permettent de réagir rapidement et d'aider nos locataires à remédier à des situations de non-paiement. Nous organisons des campagnes de rappel par SMS lors d'un retard. Puis les équipes prennent le relais pour rencontrer les locataires en difficulté et trouver des solutions satisfaisantes, notamment par la mise en place de plans d'apurement à l'amiable.

Grâce à ces actions, la dette de nos locataires présents continue de diminuer : - 9 % par rapport à 2017. La dette des locataires partis, elle, continue toutefois d'augmenter : + 5,6 % par rapport à 2017. Le total des impayés s'élève à 6,4 M€, en hausse par rapport à 2017, mais il reste maîtrisé.

poursuivi notre étude sur la dette auprès de la Caisse des dépôts et avons décidé courant 2018 de procéder à différents aménagements qui vont permettre de réduire les échéances de plus de 2 M€ au moins sur 4 ans. Les économies de charges financières pour l'ensemble de ce réaménagement sont estimées à 1,1 M€.

En cas de dette, la possibilité d'intervenir auprès des locataires partis est, pour nous, réduite. Grâce au régime de comptabilité publique,

LES REVENUS DE VAL TOURAINE HABITAT

Nos ressources financières proviennent à 85 % des loyers que nous percevons. Les autres produits sont composés notamment des ventes de logements et des dégrèvements de taxes foncières sur les propriétés bâties.

Nous devons donc louer un maximum de logements pour sécuriser nos revenus. Un plan général de lutte contre la vacance a été mis en place dès 2014. Il a permis de coordonner et d'amplifier nos actions : outils internet (annonces en ligne sur Le Bon Coin), embauche d'une Commercialisatrice, renforcement des équipes, réduction des délais de mise en (re)location... Grâce à ces efforts, notre taux de vacance commerciale (logements en attente d'être reloués) demeure stable. Nos objectifs 2018 sont dépassés, même si on constate un nombre important de logements bloqués suite à des modifications réglementaires imposant la réalisation d'un diagnostic de repérage amiante avant toute mise en relocation.



Françoise Desrousseaux

Adjointe au Maire de Saint-Avertin

Comment percevez-vous l'opération de réhabilitation des Grands-Champs à Saint-Avertin ?

Après quelques mois de travaux venant parfois bousculer les habitudes de stationnement et le déroulement tranquille des journées familiales, les opérations de réhabilitation et d'isolation des bâtiments collectifs des « Grands-Champs » se sont achevées pour la grande satisfaction des locataires, curieux et impatientes de juger des résultats de ces changements d'envergure pour leur quartier.

En effet, en plus de bénéficier de l'amélioration des revêtements d'isolation qui vont sans nul doute influencer notablement sur leurs prochaines factures de chauffage, les résidents profitent aussi d'une réelle amélioration de leur cadre de vie à laquelle beaucoup sont attentifs et sensibles.

Durant le temps qu'il aura fallu aux différents chantiers pour se dérouler dans des conditions climatiques pas toujours idéales, chacun a pu apprécier le sérieux des entreprises, l'amabilité et la serviabilité des ouvriers et chefs de chantier toujours prêts à répondre aux interrogations légitimes des locataires quelque peu déroutés par les engins, le bruit, chacun comprenant pourtant qu'il fallait en passer par là pour obtenir les résultats souhaités.

Qu'apportent ces travaux à la vie de quartier ?

Par la qualité et l'esthétisme des revêtements choisis, par les coloris et détails de finition retenus, Val Touraine Habitat, se tenant à l'écoute de certaines suggestions judicieuses émanant de locataires concernés, a prouvé son réel souci d'apporter à ce quartier un nouveau look moins impersonnel et plus chaleureux et une qualité de vie dont les résidents des « Grands-Champs » sont non seulement heureux mais aussi très fiers, car la plupart habitent depuis longtemps cet ensemble de logements et y sont attachés.

Avec pour point final, la réalisation des terrasses de rez-de-chaussée en béton désactivé, la pose de nouveaux claustras moins éphémères et plus élégants, la plantation d'arbres et de végétaux bienvenus et la requalification des espaces verts ; ce projet, mené en 2 ans, change non seulement réellement le quotidien des locataires, mais apporte aussi une note plus soignée à l'ensemble de ce secteur d'habitation où aujourd'hui, en toute convivialité, pavillons privés et immeubles collectifs se côtoient au quotidien harmonieusement.



LES PERSPECTIVES 2019

Suite à la mise en place de la RLS en 2018, l'État a proposé aux bailleurs sociaux différentes mesures de compensation. Cependant ces mesures ne peuvent pas compenser en totalité une perte de chiffre d'affaires qui s'évaluent à près de 4 % des loyers quittancés, soit environ 3,8 M€ en année pleine. Par ailleurs, il est prévu que la RLS soit doublée en 2020. Une clause de « revoyure » a été annoncée par le ministre du Logement social courant 2019. Les échanges avec les Fédérations des organismes Hlm devraient donc aboutir en fin d'année. L'hypothèse d'un doublement de la RLS aurait des conséquences financières sans précédent pour le monde du logement social avec la nécessité de revoir, de manière significative, les engagements sur la construction neuve, la réhabilitation et la maintenance courante.

RELATION AUX PRESTATAIRES ET À L'EMPLOI

NOS PRESTATAIRES

En 2018, nous avons travaillé avec 1 119 entreprises, dont 58 % étaient basées en Indre-et-Loire. Pour les opérations de construction neuve, de réhabilitation ou encore pour l'entretien de notre patrimoine, nous privilégions le modèle d'allotissement qui permet aux entreprises locales (artisans, TPE et PME) de répondre plus facilement à nos appels d'offres. L'allotissement peut être technique, fonctionnel ou encore géographique. Ainsi, nous ne faisons que très rarement appel à des entreprises générales.

De plus, nos marchés pluriannuels d'entretien et de maintenance sont



CHARTRE PRESTATAIRES/ BAILLEUR/ LOCATAIRES

Dans le cadre de l'élaboration de la Charte prestataires/bailleur/locataires, nous avons réalisé un vrai travail de concertation pour comprendre et cibler les attentes de chacun grâce à des enquêtes. L'objectif est d'améliorer notre qualité de services via des engagements réciproques. Fait peu commun pour ce genre de Charte, en plus de nos prestataires, nous avons inclus nos locataires, car eux aussi doivent participer à la bonne réalisation des interventions. Nous leur rappelons par exemple d'être présent au moment des rendez-vous, de déplacer les objets qui pourraient encombrer... La Charte a été présentée à nos Locataires référents fin 2017 et auprès de nos prestataires en mars 2018. Ce travail a également créé un certain enthousiasme lors d'une présentation au BATIM Club (au sein de l'Union sociale pour l'habitat, ce club est un lieu ouvert, d'échanges professionnels entre maîtres d'ouvrage et gestionnaires de l'immobilier social).



découverts par secteur géographique, car les entreprises n'ont pas toutes la capacité de main-d'œuvre nécessaire pour couvrir l'ensemble du département.

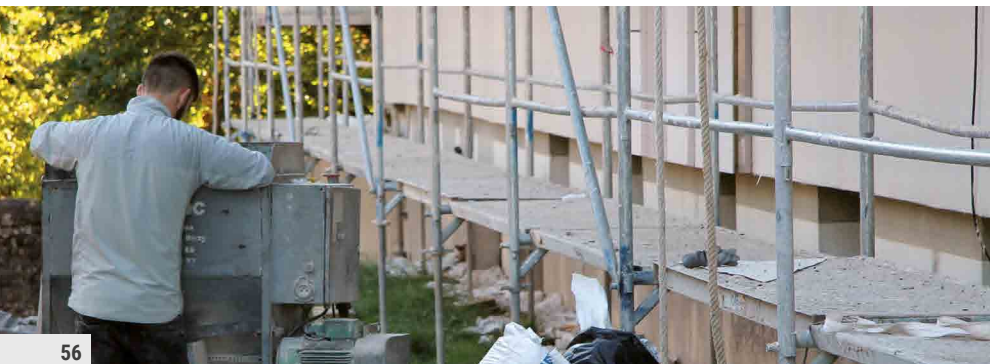
Nous essayons d'être plus qu'un « simple donneur d'ordres » en développant une relation de proximité et de soutien auprès de nos prestataires. Dans ce cadre, nous avons déployé une Charte prestataires/bailleur/locataires début 2018 (cf. encadré).

Dans la continuité des relations de proximité avec nos fournisseurs, nous multiplions les rencontres avec les entreprises, qui se déroulent fréquemment dans leurs locaux. Cela permet de renforcer les liens

entre nos équipes de terrains et les salariés du prestataire, de découvrir des environnements de travail. Nous nous attachons à instaurer ce climat de confiance qui permet d'améliorer la qualité de services envers nos locataires.

Nous avons mené avec un de nos prestataires de plomberie et chauffage, l'entreprise Proxiserve, une enquête conjointe auprès de 1 000 locataires.

« Nous sommes partis de ce constat et de cette volonté de répondre aux exigences des locataires pour mettre en œuvre une politique de services conjointe entre donneur d'ordres et prestataires. Cette volonté de collaboration se traduit notamment dans l'amélioration continue des services et prestations aussi bien dans la prise en charge que dans la réalisation. C'est pourquoi VTH et Proxiserve ont réalisé une enquête de satisfaction conjointe, afin de déterminer les axes d'amélioration nécessaires à l'augmentation de la satisfaction. Réalisée par un prestataire extérieur, Phone service, auprès d'un large panel de locataires, la synthèse de l'enquête a été présentée conjointement.





Ainsi nous avons pu mettre en œuvre rapidement et conjointement les priorités visant à répondre aux améliorations demandées. Cette démarche inédite permet de mieux appréhender les difficultés de chacun au quotidien et d'intégrer les équipes opérationnelles plus facilement dans l'atteinte d'une satisfaction des locataires. La démarche sera réitérée tous les deux ans. » se félicite Julien Chaigneau, Responsable d'une agence Proxiserve.

L'INSERTION PAR L'EMPLOI

Afin d'encourager plus largement l'insertion de personnes socialement fragiles (chômeurs longue durée, personnes sans qualification, jeunes en difficulté...), nous avons en 2014 signé deux conventions, l'une avec le Conseil départemental d'Indre-et-Loire et l'autre

avec Tours Métropole Val de Loire (par l'intermédiaire du Crépi Touraine). Pour chaque projet de construction ou de réhabilitation d'envergure, nous demandons à nos prestataires de confier des heures de travail à une personne éloignée de l'emploi. En 2016 et 2017 nous avons étendu ces obligations aux marchés d'espaces verts et de peinture. Le Crépi Touraine et le Conseil départemental calculent le nombre d'heures à effectuer, puis accompagnent les entreprises et suivent les chantiers.

Ainsi en 2018, nos prestataires ont effectué 21 080 heures d'insertion (Crépi Touraine : 4 640 heures et Conseil départemental : 16 440 heures), un chiffre en baisse de 29 % par rapport à l'année précédente (2017 a été une année exceptionnelle, du fait de deux opérations qui ont généré un grand

nombre d'heures d'insertion). Cela représente l'équivalent de 11 emplois à temps plein.

Nous travaillons également directement avec des associations d'insertion par l'emploi, telle que la Régie des quartiers de Joué-Lès-Tours.

LES DÉLAIS DE PAIEMENT

Le délai global de paiement de nos factures s'est amélioré. Il est aujourd'hui en moyenne de 29 jours (33 en 2017, 35 en 2016), quand la loi prescrit un paiement en 30 jours. En comptabilité publique, le Trésor dispose de dix jours maximum pour la mise en paiement à un prestataire, ce qui signifie que l'ordonnateur (Val Touraine Habitat) a 20 jours à compter de la réception de la facture pour la mandater.



L'AMIANTE, DE PLUS EN PLUS CONTRAIGNANTE

On le sait, l'amiante est un problème connu depuis longtemps mais qui est aujourd'hui mis en exergue par les acteurs extérieurs. La DIRECCTE (Directions régionales des entreprises, de la concurrence, du travail et de l'emploi), les AMO (Assistance à maîtrise d'ouvrage) et les coordonnateurs SPS (Sécurité et protection de la santé, ou CSPS) se sont emparés du sujet et apportent leurs lots de contradictions et exigences !

Prévu initialement en 2018, le futur logiciel amiante sera finalement mis en place en 2019 après plusieurs mois d'un travail compliqué mené par Peggy Augustin.



TROPHÉE DE LA CLAUSE D'INSERTION 2017

Le Club régional d'entreprises partenaires d'insertion (Crépi Touraine) organisait pour la première fois sa soirée de remise des trophées de la clause sociale, à Joué-Lès-Tours, le 18 avril 2018.

L'action des Crépi vise à créer des rencontres directes entre entreprises et chercheurs d'emploi. Les participants étaient donc composés de maîtres d'œuvre en activité, de représentants d'entreprises, d'élus des communes d'Indre-et-Loire, de la région et du département, de demandeurs d'emploi et de maîtres d'ouvrage.

De nombreux trophées (neuf trophées répartis en quatre catégories) ont été remis soit à des entreprises ou à des collectivités pour leur engagement, soit à des personnes qui ont pu trouver dans le cadre de l'insertion un nouvel élan pour avancer dans leur projet professionnel. Val Touraine Habitat a été récompensé dans la catégorie « donneur d'ordres » compte tenu du nombre d'heures d'insertion réalisées dans le cadre de ses appels d'offres. En effet, en 2017, nous avons atteint un record, avec 29 623 heures d'insertion, soit une hausse de 54 % par rapport à 2016.

VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES



« UNE PAUSE PARTAGÉE SOUS LE SOLEIL » »



INAUGURATION DE LA PERGOLA

Un soleil généreux, un pique-nique convivial, une animation réussie autour du « Fat bike », la pergola a été inaugurée dans la joie et la bonne humeur en juin 2018.



VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES



Des collaboratrices de la Trésorerie et de la Comptabilité lors du pique-nique - juin 2018

NOTRE STRATÉGIE

Notre stratégie Ressources humaines comporte plusieurs volets : des formations pertinentes et régulières pour évoluer et « monter » en compétence, une mobilité interne favorisée et le recrutement en Contrat à durée indéterminée (CDI) privilégié, par la mise en œuvre d'un plan de qualité de vie au travail pour renforcer le mieux être des collaborateurs.

NOS OBJECTIFS¹ 2018

→ ORGANISER DES ATELIERS/ CONFÉRENCES SUR DES THÉMATIQUES DE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

● Réalisé

→ ENCOURAGER LES PARCOURS PROFESSIONNELS QUALIFIANTS

● Réalisé

→ ÉCRIRE UNE CHARTE DU MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE

○ À démarrer

¹Ces objectifs ne sont pas exhaustifs

CONDITIONS DE TRAVAIL

Au 31 décembre 2018, 402 salariés sont employés par Val Touraine Habitat, les effectifs sont donc stables par rapport à l'année précédente.

L'ancienneté moyenne au sein de Val Touraine Habitat est de 13 ans. Nous recrutons principalement en CDI et 99 % de notre effectif bénéficie de ce type de contrat.

En 2018, les 27 collaborateurs directement recrutés en CDI ont tous été confirmés à l'issue de leur période d'essai. Ils ont ainsi, quasi exclusivement remplacé des départs en retraite ou des démissions intervenus au cours de l'année. Plusieurs salariés embauchés en CDD, ou même en contrat d'intérim, ont vu leur contrat se transformer en CDI dans le courant de l'année 2018.

Après plusieurs années marquées par une activité de recrutement assez intense sur de nouveaux postes, l'enjeu de 2018 était de consolider les équipes en place, avec la poursuite d'une volonté de fidélisation et d'amélioration de la qualité de vie au travail.

La relance du marché de l'emploi a notamment généré des départs de collaborateurs vers d'autres opportunités, plus fortement qu'en 2017. 2018 est également marquée par un changement global du système d'information des ressources humaines avec la mise en œuvre d'une nouvelle application de gestion du personnel, plus complète et intégrée, visant à améliorer la qualité des services RH pour les collaborateurs.

D'une manière régulière depuis 5 ans, Val Touraine Habitat accueille 3 jeunes sous la forme de contrat d'alternance et 18 stagiaires sont venus au cours de l'année se former à nos métiers et apporter une assistance aux équipes en place.

L'effectif de Val Touraine Habitat est majoritairement composé de femmes.





Visite de patrimoine lors de la journée d'intégration

Sur ces cinq dernières années, la part des femmes dans l'effectif cadre est passée de 38,6 % à 53,2 %. L'égalité professionnelle femmes/hommes progresse à la faveur des accords collectifs conclus, le dernier en 2015. A cet égard, l'écart global de rémunérations entre les hommes et les femmes, est de moins de 1 %.

En 2018, selon l'accord passé avec les organisations syndicales, les rémunérations ont bénéficié de plusieurs mesures positives destinées en partie à compenser l'augmentation de la CSG puisque la disparition de la cotisation salariale à l'assurance chômage décidée par les pouvoirs publics, était sans effet positif pour le personnel (pour mémoire, l'Office est placé sous le régime de l'auto-assurance chômage).

Les salaires de base ont été augmentés de 0,25 %. Les plus basses rémunérations ont fait l'objet d'une augmentation complémentaire. De plus, les augmentations individuelles ont représenté une enveloppe de + 1 % de la masse salariale.



Signature de l'avenant à l'accord d'intéressement

Il est à noter, que la cotisation patronale au régime de Prévoyance a été portée à 1,50 %, ce qui a permis de générer un gain de pouvoir d'achat direct et immédiat de 0,50 % pour tous les salariés.

Enfin, l'application de l'accord d'intéressement a permis le versement en 2018 de 661 € (montant médian) à chacun de nos collaborateurs, de manière égalitaire et en proportion du temps de travail effectif. Au cours de l'année 2018, un avenant à l'accord d'intéressement a été conclu de manière à préserver l'opportunité de maintenir une prime d'intéressement pour un versement en 2019.

Un 13^{ème} mois est également versé chaque année.



ÉLECTION ET MISE EN PLACE DU COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE (CSE)

Suite à de profonds changements législatifs en matière de représentation du personnel, et comme des élections professionnelles étaient prévues fin 2018, Val Touraine Habitat se retrouve doté d'un CSE, instance unique de représentation des salariés, composé de 12 élus titulaires et 9 suppléants. C'est donc le nouveau relais des salariés auprès de la Direction.

Le CSE a pour objet d'assurer l'expression collective des salariés, en vue de la prise en compte de leurs intérêts dans les décisions prises par l'entreprise en matière économique, professionnelle et sociale.

Il est consulté sur les questions intéressant l'organisation, la gestion et la marche générale de l'entreprise (durée du travail, effectifs, conditions d'emploi, formation professionnelle, informations économiques...).

Le CSE peut formuler des propositions de nature à améliorer les conditions de travail et les conditions de vie dans l'entreprise. Il est aussi chargé de gérer les activités sociales et culturelles qui permettent aux salariés de bénéficier de certains avantages.



JOURNÉE D'INTÉGRATION

Chaque année, les nouveaux collaborateurs sont invités à une journée d'intégration. La matinée est consacrée à la découverte de Val Touraine Habitat : son histoire, ses métiers et ses différentes directions. L'après-midi est dédiée à une visite de patrimoine, afin d'appréhender différentes opérations. En 2018 le programme consistait à la découverte de plusieurs chantiers de réhabilitation sur Amboise (« Malétrenne/Plaisance ») et une opération de construction neuve « Joachim du Bellay », puis à une visite de la nouvelle agence de Saint-Pierre-des-Corps.



Le Comité social et économique



FORMATION INTERNE

14 collaborateurs sont formateurs internes, selon leurs domaines de compétences : gestion locative, médiation et tranquillité, progiciel, hygiène et propreté, humidité et confort dans les logements... Ce dispositif, très apprécié, permet de nombreux avantages : accélérer l'intégration des nouveaux embauchés, réduire les coûts de formation, gagner en souplesse dans la planification, partager les bonnes pratiques, et même de développer la culture d'entreprise, tout en valorisant les experts internes. Ces experts internes sont eux-mêmes formés à animer une formation, afin d'améliorer leurs compétences pédagogiques et de disposer de méthodes d'animation.

Technicien de réhabilitation confirmé, Cyril Laisé est également formateur interne depuis septembre 2014. Il intervient 3 fois par an en moyenne, pendant une journée, auprès de 8 à 10 stagiaires à chaque fois, sur le thème « Pathologies et remèdes du bâtiment ».

Selon lui, c'est toujours un plaisir de transmettre ses connaissances et de dispenser ses conseils aux employés d'immeubles, gardiens et chargés de secteur qui de leur côté, apprécient la qualité et la richesse des échanges. De l'aveu même de Cyril, « *c'est très gratifiant quand au sein d'un groupe, les collaborateurs arrivent à prendre suffisamment confiance, pour trouver les solutions par eux-mêmes* ».



Parmi les autres avantages liés aux conditions de travail :

- des primes sont attribuées selon les circonstances : prime de performance, prime exceptionnelle, prime Quartier prioritaire de la Politique de la ville, prime d'astreinte... ;
- des véhicules de service avec, selon les cas, remisage à domicile, sont fournis aux collaborateurs qui se déplacent régulièrement.

FORMATION ET ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

En 2018, près de 5 236 heures de formation ont été dispensées, un chiffre en baisse par rapport à 2017. Pour autant, le nombre de personnes formées est resté constant, du fait des besoins de formation interne toujours importants, notamment pour l'apprentissage des outils de dématérialisation.

Les formations se sont concentrées sur les thèmes suivants :

- prévention, sécurité et santé au travail ;
- bureautique et informatique ;
- gestion locative et patrimoniale (poursuite des formations autour du risque amiante et des pathologies du bâtiment).

Nous encourageons les collaborateurs à développer et à valoriser leurs compétences. Encore en 2018, les comptes personnels de formation de 15 salariés ont été mobilisés pour des formations relatives au socle des compétences (certificat Cléa – certificat de connais-



Passeport découverte au sein du Service médiation pour Murielle Grondeau



PASSEPORT DÉCOUVERTE

Pour ceux qui souhaitent en savoir plus sur un autre métier, avant éventuellement de demander une mobilité, il existe le dispositif du « Passeport découverte » qui permet de passer un ou deux jours auprès d'un collaborateur, d'un autre service ou d'une autre direction.

sances et de compétences professionnelles) et à la maîtrise du français écrit (certificat Voltaire – certificat de niveau en orthographe).

Le plan de qualité de vie au travail (QVT) inclut des dispositions favorisant la mobilité et le développement professionnel. Nous recherchons systématiquement à ouvrir nos postes au recrutement en interne, afin de favoriser l'évolution professionnelle de nos collaborateurs. 16 salariés ont ainsi bénéficié d'une mobilité professionnelle et/ou géographique en 2018, dont plusieurs promotions.

Cette volonté de construire des parcours professionnels sur le long terme se traduit également dans le renforcement des effectifs de managers et de cadres experts. Val Touraine Habitat compte ainsi 64 collaborateurs cadres fin 2018 (contre 44 fin 2013). Au cours de ces dernières années, 12 collaborateurs, précédemment agents de maîtrise, ont été promus à un statut de cadre.



SANTÉ ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

En matière de prévention et de traitement des risques psychosociaux, le plan QVT intègre la mise en place d'une convention avec France victimes, une association d'aide aux victimes d'infractions pénales. Elle peut être sollicitée anonymement par tout salarié en situation de souffrance au travail et elle intervient également dans l'accompagnement des situations post-agression. Le personnel de proximité, ayant parfois à gérer des situations difficiles et complexes sur le terrain, est formé à la prévention et à la gestion des conflits.

Nous sommes particulièrement vigilants à diminuer la pénibilité des postes de travail, notamment ceux des personnels de terrain, ceci bien au-delà de nos obligations légales. Depuis plusieurs années, un budget spécifique leur est réservé pour améliorer leurs locaux en matière de confort. Les efforts portent également sur l'acquisition d'outils de nettoyage plus légers et plus maniables.

En concertation avec les collectivités, les tâches liées à la manutention de containers poubelles sont en diminution constante, soit par la construction de Pave (Points d'apport volontaire enterrés), soit par la mise en place d'aires extérieures de stockage pour les containers, plutôt que des locaux intérieurs.

Pour réduire les risques d'accidents et les désagréments des longs trajets, nous prenons en compte les temps de déplacement domicile-lieu de travail



Journée du pull de Noël à l'agence de Loches

lors des demandes de mobilité interne. Notre accord de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences prévoit la faculté de prendre en charge une partie des frais de déménagement d'un collaborateur qui change de lieu de résidence à l'occasion d'une mobilité pour

se rapprocher de son lieu de travail.

La visio-conférence est en place. Elle permet à nos collaborateurs en agence d'assister à distance aux réunions du siège ou d'organiser des réunions inter-agences sans générer de déplacement.

UNE ENTREPRISE DE TRAVAIL ADAPTÉ RÉALISE L'ENQUÊTE SLS

Même si Val Touraine Habitat remplit ses obligations en matière d'emploi de travailleurs handicapés, l'enquête SLS (Supplément de loyer de solidarité) menée fin 2018-début 2019 a été réalisée par ANR Services, une entreprise de travail adapté. Cette enquête concerne environ 5 500 locataires pour l'année 2019.

Comment se déroulait auparavant la réalisation de cette enquête ?

« Tous les ans, comme la loi nous y oblige, nous devons procéder à une enquête pour les locataires qui ne perçoivent pas l'APL et qui n'habitent pas dans les quartiers classés en ZUS (Zone urbaine sensible), ZRR (Zone revitalisation rurale) et QPV (Quartier prioritaire de la ville). Cette enquête a pour but de déterminer si ces locataires ne dépassent pas les plafonds d'attribution des logements suivant leur catégorie ménage. Jusqu'alors, nous avons recours à de l'intérim classique pour cette prestation qui dure entre 2 et 3 mois. » explique Pascal Nunes, du Service gestion locative qui pilote cette enquête.

Quel a été le processus conduisant à ce changement (passer par une entreprise de travail adapté) ?

« Depuis plusieurs années, nous entretenons des contacts réguliers avec ANR Services, pôle de l'ANRH (Association pour l'insertion et la réinsertion professionnelle et humaine des handicapés), afin d'identifier ensemble des prestations de services sur lesquelles l'entreprise pouvait se positionner. Nous avons donc lancé une consultation auprès de plusieurs entreprises similaires, et c'est finalement ANR Services qui a été retenue. », déclare Didier Maugis, Directeur des ressources humaines.

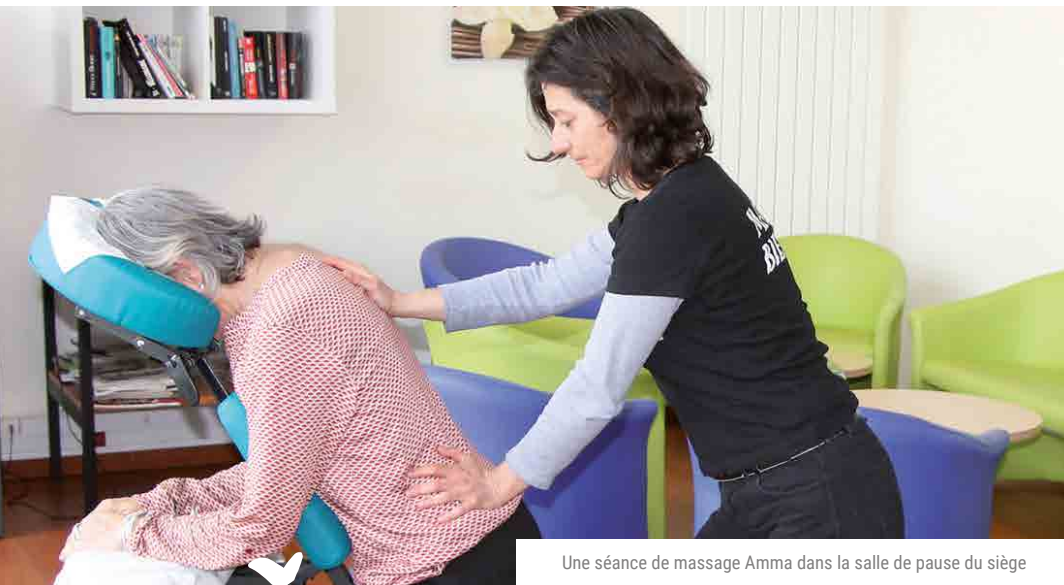
Comment s'est passé cette prestation, et en envisagez-vous d'autres que nous pourrions confier à des entreprises de travail adapté ?

« Les deux personnes présentes pendant près de 3 mois et leur superviseur ont donné entière satisfaction » déclare Pascal Nunes.

« Nous pensons solliciter à nouveau des services similaires en 2019, et pourquoi pas pour notre prochaine enquête OPS (Occupation du parc social) qui aura lieu en 2020. » complète Didier Maugis.



Pascal Nunes et les salariés de l'entreprise adaptée



Une séance de massage Amma dans la salle de pause du siège

Plus spécifiquement, au-delà des financements aidés pour l'adaptation de postes de travail de salariés ayant un handicap reconnu, Val Touraine Habitat prévoit un budget d'adaptation de postes de travail. Cela conduit à mener des études ergonomiques aboutissant à l'achat de fauteuils de bureau spécifiques ou pour 2018 d'un bureau relevable électriquement.

Il existe également d'autres dispositions favorisant le bien-être au travail : restaurant d'entreprise ou tickets restaurant, 13 jours de RTT par an, compte épargne-temps permettant de « monétiser » à tout moment des jours épargnés, indemnité de fonction de 3,5 % du salaire pour les cadres, prime d'ancienneté pour les non-cadres...

Nous organisons pour nos collaborateurs des moments conviviaux réguliers : la journée d'intégration des nouveaux collaborateurs, les « Rencontres

CHIFFRES CLÉS



99 %

de nos collaborateurs
sont en CDI



5 236

heures de formation
en 2018



93 %

de collaborateurs formés
au cours des 2 dernières
années



50 %

de postes pourvus
par promotion interne

en direct » (où chaque trimestre le Directeur général convie une dizaine de salariés de tous services et quelle que soit l'ancienneté à un petit déjeuner

MASSAGES AMMA

En complément de notre série d'ateliers-conférences ayant pour fil rouge le bien-être et la santé (postures adaptées du corps devant un écran, nutrition...) nous avons, à partir de cette année, initié la mise en œuvre de séances de massage Amma individuels, au siège et dans les agences, ainsi qu'un cycle de sophrologie en mode collectif, au bénéfice des salariés.

« Ces séances de massage japonais assis permettent de rétablir l'équilibre corporel. Elles se pratiquent habillé sur une chaise ergonomique, et sont donc très simples dans leur mise en place. Les séances durent de 15 à 20 minutes et permettent de prévenir des maladies professionnelles et d'instaurer une pause « bien-être ». Pratiqués de façon régulière, ils participent à la prévention des troubles musculo squelettiques, favorisent l'apaisement et la concentration, améliorent la vitalité. » explique Elise Jeanguiot, masseuse, qui est intervenue au siège et sur une de nos agences.



d'échanges libres), un repas d'équipe chaque année, un pique-nique de printemps annuel ponctué d'animations...

La croissance des demandes de mi-temps thérapeutiques se poursuit, nous en avons compté 12 cette année. Val Touraine Habitat s'efforce alors d'adapter l'organisation du travail des équipes pour permettre une reprise progressive d'activité, afin de limiter les risques de rechute.

PRÉPARATION DE LA RETRAITE

A l'heure des réformes en matière de retraite complémentaire, et des difficultés de financement du régime de retraite de la Sécurité sociale, on peut souligner l'action de Val Touraine Habitat dans ce domaine : nous avons mis en place depuis plusieurs années, en accord avec les organisations syndicales, un dispo-

sitif de retraite supplémentaire pour nos collaborateurs. Fondé sur le principe d'une cotisation intégralement prise en charge par l'Office, chaque salarié dispose d'un compte-retraite personnel alimenté chaque mois. L'épargne ainsi constituée et produisant des intérêts réguliers selon les supports de gestion choisis, lui permet de recevoir lors de sa retraite, une rente viagère complémentaire.



ABSENTÉISME : UN NIVEAU TOUJOURS PRÉOCCUPANT

Le taux global d'absentéisme 2018 s'élève à 6,59 %. Même s'il est en baisse d'un point par rapport à l'année 2017, le nombre total de jours d'absence demeure trop élevé. Les arrêts très longs, supérieurs à 6 mois, se sont considérablement réduits en 2018, mais ils continuent d'affecter significativement le montant global. De fait, Val Touraine Habitat s'efforce de traiter les pathologies longues de type TMS (Troubles musculo-squelettiques) qui se transforment malheureusement en maladies professionnelles et qui affectent en priorité les personnels de terrain, en recherchant des solutions de mobilité et d'adaptation des postes de travail.

A l'image de la société française dans son ensemble qui voit augmenter régulièrement les arrêts de travail, il faudra être en mesure de mieux prévenir les situations de fatigue physique et d'usure psychologiques, issues de longues périodes où l'intensité au travail est fortement ressentie, qui produisent des arrêts de travail en augmentation, d'une durée moyenne de 15 jours à 2 mois.



TÉLÉTRAVAIL : UNE EXPÉRIMENTATION MULTIMÉTIERS !

Val Touraine Habitat, qui pratiquait le télétravail occasionnel depuis plusieurs années, a souhaité donner une impulsion plus forte à cette nouvelle modalité, en réponse aux aspirations des salariés, souhaitant limiter le temps passé et leurs coûts de trajet domicile-lieux de travail.

Le projet s'est préparé tout au long de 2018, au sein d'un groupe de travail pluri-métiers.

Très vite, la conviction s'est imposée que le télétravail n'allait pas à l'encontre de l'efficacité et de la productivité, bien au contraire.

Progressivement, la démarche s'est structurée autour des principes de volontariat, d'implication forte des managers, et d'une fréquence limitée à 1 jour de télétravail par semaine.

C'est cette approche expérimentale, ouvrant jusqu'à 15 postes au télétravail aux quelques 250 collaborateurs « admissibles » par la nature de leur fonction, qui a été proposée à la négociation aux organisations syndicales.

L'accord d'entreprise a été conclu à l'unanimité en décembre 2018.

La mise en œuvre débute et un premier bilan de l'expérimentation sera mené fin 2019.

GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES



« PRENDRE LE TEMPS DE
CONCERTE, D'ÉCHANGER
ET D'ÉCOUTER »



**DIAGNOSTICS EN
MARCHANT, FORUM,
VOISINADES,
CONCERTATIONS...**

Diverses manifestations sont organisées afin de renforcer notre lien de proximité et d'écoute. Diagnostics en marchant, Forum des locataires, Voisinades, sont autant d'événements conviviaux, qui permettent de recueillir les attentes de nos locataires, dans un cadre qui sort de l'ordinaire...



GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES



Voisinade à « L'Orée du Parc » à Rivière

NOTRE STRATÉGIE

Cette année nous avons continué de porter une vigilance accrue à l'implication des parties prenantes et à leur consultation, en amont comme en aval de nos projets. Nous modernisons nos outils de communication et cela va nous permettre de développer plus encore cet aspect. Notre plan de qualité de services a pour objectif de progresser continuellement et d'améliorer nos pratiques dont nous souhaitons mesurer plus activement la satisfaction.

NOS OBJECTIFS¹ 2018

➔ DÉVELOPPER LA TRAÇABILITÉ ET L'ANALYSE DES RÉCLAMATIONS LOCATAIRES, NOTAMMENT PAR LA MISE EN PLACE DE SMS D'INFORMATION AUTOMATIQUES

● Réalisé

➔ MENER À BIEN LES ENQUÊTES TRIENNALES DE SATISFACTION LOCATAIRES, PUIS ÉTABLIR UN PLAN D'ACTION QUALITÉ DE SERVICES BASÉ SUR LEURS RÉSULTATS

● Réalisé

INSTANCES DE DÉCISION ET GOUVERNANCE

DIALOGUE SOCIAL

Le dialogue social au sein de Val Touraine Habitat a permis la mise en place de nombreux accords votés à l'unanimité. À titre d'illustration, sur ces 5 dernières années, ont été instaurés : la convention collective d'entreprise, les accords sur l'égalité professionnelle, la pénibilité, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, le compte épargne-temps, l'intéressement, la prévoyance, la mixité générationnelle et le don de jours de repos.

Un nouvel accord et 2 avenants ont été signés cette année, encore une fois à l'unanimité. Ils concernent : le télétravail, l'intéressement et la classification des emplois.

En application des profonds changements législatifs en matière de représentation du personnel, et comme des élections professionnelles étaient

Nous travaillons avec une myriade d'acteurs : économiques, sociaux, politiques, associatifs, administratifs, financiers... Dès lors, s'assurer qu'ils sont impliqués dans les décisions qui les concernent et que nous prenons bien en compte leurs attentes, est à la fois crucial et très complexe. Par ailleurs, notre société subit des transformations accélérées qui ont un impact fort sur notre fonctionnement.

prévues fin 2018, Val Touraine Habitat se retrouve doté d'un Comité social et économique, instance unique de représentation des salariés, composée de 12 élus titulaires et 9 suppléants (cf. encadré page 59).

PROCÉDURES INTERNES

Afin de clarifier les règles de gouvernance et les nombreux processus à l'œuvre dans notre organisation, notre intranet recense l'ensemble de nos procédures internes. Chaque équipe est sollicitée pour décrire, selon un modèle codifié, les procédures dont elle a la charge. C'est un travail important qui doit régulièrement être mis à jour. Au total, 52 procédures ont été écrites, dont 4 en 2018.

CONSEIL D'ADMINISTRATION ET COMMISSIONS

Notre Conseil d'administration est composé de 23 membres, dont la plupart sont des Élus départementaux et

¹Ces objectifs ne sont pas exhaustifs



CHIFFRES CLÉS

**195**communes où nous
sommes présents**39 200**SMS envoyés à nos
locataires¹**250**locataires ont participé à nos
forums¹Indicateurs dans le cadre du suivi des impayés et des réclamations

NOS ENQUÊTES EN QUELQUES CHIFFRES

**92 %**des répondants
sont en faveur
des programmes
de réhabilitation
proposés**9/10**note de satisfaction
globale concernant
nos travaux
d'adaptation à la
perte de mobilité**8,2/10**note moyenne
« qualité du
logement »²**8,3/10**note moyenne
emménagement²²Indicateurs issues des fiches de courtoisie

locaux ou des représentants d'associations. Le CA vote le budget et définit la politique globale de Val Touraine Habitat.

Les représentants des locataires finissant leur mandat, une nouvelle élection s'est tenue en 2018 (cf. encadré page 34).

La CNL 37, Indecosa-CGT 37, la CLCV

**Sylvie Marchais**

Élue représentante des locataires au CA

Pouvez-vous nous parler de votre parcours ?

J'ai adhéré à la Confédération nationale du logement (CNL) lors de mes années bordelaises en 1984, afin d'apporter appui et conseils aux locataires qui avaient vu les charges augmenter fortement.

Le 1^{er} décembre 1998, après une mutation professionnelle, je rejoins l'amicale CNL des locataires de « La Boulangerie » de Saint-Pierre-des-Corps.

Comment devient-on locataire élue ?

Grâce au travail militant et associatif et en défendant les locataires sur le terrain. J'ai été élue pour la 1^{ère} fois en 1999 pour représenter les locataires au sein de l'OPAC 37. Participer aux réunions du Conseil d'administration permet également de mieux comprendre la gestion d'un Office Hlm, ses contraintes, mais aussi de faire entendre la voix des locataires.

J'ai ensuite intégré la Commission d'attribution des logements (CAL) en 2010. Ce qui m'intéresse c'est le côté humain de nos missions, au service des locataires.

Quelles évolutions avez-vous constatées ces dernières années ?

Beaucoup d'efforts ont été réalisés par Val Touraine Habitat pour améliorer la qualité du service et renforcer la proximité des agences. Notamment en embauchant des Conseillères en économie sociale et familiale (CESF) dans chaque agence pour aider les locataires dans leurs dossiers de demande de logement.

Je constate avec tristesse la paupérisation des locataires qui rentrent dans le parc social aujourd'hui. C'est pour cette raison que j'essaie toujours de défendre celles et ceux qui n'en ont pas les moyens, pour comprendre les situations familiales et tenter d'apporter les meilleures réponses.

Touraine et la CSF 37 ont obtenu chacune 1 siège.

Les administrateurs fraîchement élus (dont 3 réélus) ont pu siéger au Conseil d'administration du 17 décembre 2018 qui a validé les résultats des élections.

Certains des membres du Conseil d'administration font partie d'instances internes qui permettent de gérer l'Office :

- **le Bureau du Conseil d'administration** se réunit mensuellement pour traiter notamment des opérations d'investissement de l'Office ;
- **la Commission d'attribution des logements** est chargée d'attribuer nominativement chacun de nos logements vacants ;
- **la Commission d'appels d'offres** examine les candidatures et les offres pour certains de nos marchés, en fonction des seuils définis conformément au Code des marchés publics. Elle émet un avis que le Directeur général prend en compte.

DISPOSITIF DE LANCEUR D'ALERTE ET CODE DE CONDUITE

La loi Sapin II et son décret d'application ont imposé à l'ensemble des entreprises dont l'effectif est supérieur à 50 salariés de mettre en place un dispositif de protection des lanceurs d'alerte au 1^{er} janvier 2018. Ces entreprises doivent aussi désigner un « référent déontologie ».

Pour répondre à cette obligation, Val Touraine Habitat a adopté un Code de conduite en concertation avec les instances représentatives du personnel. Une procédure a été mise en place afin de recueillir les signalements émis par les membres du personnel ou par des collaborateurs extérieurs et occasionnels ; un référent a également été désigné.



La Fédération nationale des OPH a mis en place depuis le 3 décembre 2018 une plateforme numérique ACL-GRC mutualisée afin de pouvoir recueillir les alertes qui pourraient être faites. Val Touraine Habitat a souhaité adhérer à cette plateforme dès 2019.

DISPOSITIF DPO MUTUALISÉ RGPD

Comme expliqué page 25, le RGPD (Règlement général sur la protection des données) a été mis en application avant le 25 mai 2018.

Le DPO, pour « Data protection officer » (Délégué à la protection des données), est une personne en charge de la protec-

tion des données personnelles traitées par un organisme. Informer, conseiller et former le responsable du traitement de données (ou son sous-traitant), ainsi que ses employés, sont les principales missions du DPO.

Il est l'interlocuteur privilégié de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés). Le DPO permet à un organisme effectuant des traitements de données personnelles de s'assurer qu'il respecte bien la réglementation applicable à leur protection.

L'USH Centre-Val de Loire a constitué un groupement de commande pour rechercher un « DPO mutualisé ». C'est le cabinet Grant Thornton qui a été retenu

pour poursuivre la mission et nous accompagner dans notre mise en conformité aux obligations du RGPD.

RELATION AUX PARTIES PRENANTES

Nous travaillons avec de nombreuses parties prenantes externes : locataires, élus locaux, prestataires, ou encore des acteurs du logement social comme l'Union sociale pour l'habitat (USH) où nous participons à de nombreux groupes de travail et ateliers. En interne, nos administrateurs et nos collaborateurs sont étroitement associés à nos projets.

NOS LOCATAIRES

Nos principales parties prenantes externes sont nos 43 000 locataires. Il est donc important de les consulter et de répondre à leurs attentes :

• Suivi des réclamations

L'enquête de satisfaction de 2016 a révélé que nos locataires étaient peu satisfaits du suivi de leurs demandes techniques. Fin 2017, nous avons donc mis en place un dispositif d'envoi de SMS depuis notre logiciel de traitement des réclamations, aux étapes ayant trait à :

- l'enregistrement de la réclamation ;
- l'envoi des coordonnées de l'entreprise d'entretien à contacter ;
- la transmission de bons de travaux ;
- la confirmation d'un rendez-vous.

En 2018, 29 323 réclamations ont été enregistrées dans notre progiciel.

Grâce à cette nouvelle fonctionnalité, nos locataires sont tenus informés depuis la prise en charge de leur réclamation jusqu'à l'intervention d'une entreprise ou la prise d'un rendez-vous avec un technicien.

• Le Forum des locataires

Chaque année, nous organisons un « Forum des locataires » pour chacune des six divisions territoriales de VTH. Ce forum prend la forme d'une réunion



LOI ÉLAN

La loi portant sur l'évolution du logement, de l'aménagement et du numérique du 23 novembre 2018 est le fruit des réflexions nées de la Conférence de consensus initiée par le Gouvernement en décembre 2017 à laquelle Val Touraine Habitat a été contributeur, ainsi que des débats parlementaires. Les réflexions ont porté sur les 4 thématiques suivantes : construire plus, mieux et moins cher, faire évoluer le secteur du logement social, répondre aux besoins de chacun et favoriser la mixité sociale, améliorer le cadre de vie.

La loi Élan va profondément modifier le paysage du tissu des organismes Hlm dans les années à venir. En effet, cette loi incite les acteurs Hlm ne disposant pas d'un patrimoine supérieur à 12 000 logements à se regrouper à l'horizon 2021. Val Touraine Habitat n'est pas directement concerné par cette obligation de regroupement, avec un patrimoine supérieur à ce seuil. Toutefois, nous avons engagé une réflexion sur l'évolution de notre organisation.

Cette loi élargit également le champ de compétences des organismes Hlm, nous offrant ainsi de nouvelles pistes de développement.

La loi Élan poursuit également les réformes des attributions des logements initiées par les lois Alur et égalité et citoyenneté. La Commission d'attribution devient ainsi en 2019 la Commission d'attribution et d'examen de l'occupation de logement, afin de favoriser la mobilité au sein du parc social.

Par ailleurs, cette loi a entériné le calendrier d'élaboration des conventions d'utilité sociale qui doivent être mises en œuvre au 1^{er} juillet 2019 pour une nouvelle période de 6 ans avec une signature au plus tard au 31 décembre 2019. Elle comprend désormais une annexe relative à la politique de vente des organismes.

Un autre point important de la loi réside dans le passage en comptabilité privée au 1^{er} janvier 2021. Enfin, un certain nombre de dispositions en vue de simplifier les normes d'urbanisme et de construction ont été décidées.



en soirée où locataires et élus locaux sont conviés. Notre Directeur général, accompagné de ses équipes, s'adresse à nos locataires pour leur présenter le bilan de l'année précédente et le programme des années à venir, tant dans le neuf que dans la réhabilitation.

À l'issue de cette présentation, les locataires peuvent s'exprimer librement et poser des questions. Cela peut parfois donner lieu à l'expression de mécontentements ou d'inquiétudes que les équipes de Val Touraine Habitat prennent en compte et auxquels ils apportent des éléments de réponse.

En 2018, 250 locataires se sont déplacés pour assister aux forums. Un tiers d'entre eux a pris la parole. Les questions se sont majoritairement centrées sur des sujets « techniques » ou sur des travaux en attente. Insécurité, encombrants et incivilités ont également été évoqués concernant certaines résidences. Le travail de nos Employés d'immeubles et de proximité a été complimenté à plusieurs reprises.

• Le CCL et les Locataires référents

D'autres dispositifs permettent d'associer nos locataires à nos décisions. Le Conseil de concertation locative est une obligation légale, il réunit 3 fois par an les associations représentantes des locataires, des membres du Conseil d'administration, le Directeur général et des collaborateurs de Val Touraine Habitat. Nous y présentons nos projets



Nadège Arnault

1^{ère} Vice-présidente du Conseil départemental d'Indre-et-Loire

Pourquoi le Conseil départemental recourt-il aux services de Val Touraine Habitat dans le cadre d'une délégation de maîtrise d'ouvrage ?

Val Touraine Habitat est « l'outil logement social » du Conseil départemental et nos relations de travail et de confiance permettent, sur certains projets comme la Maison départementale de la solidarité de Loches ou encore pour celle de Montlouis-sur-Loire, de formaliser, autour d'un contrat, le partenariat existant et de le développer.

Ainsi, pour ces deux projets, le Conseil départemental délègue la maîtrise d'ouvrage à Val Touraine Habitat, le mandataire, pour ses compétences connues et reconnues.

Quels avantages pour le Conseil départemental ?

En charge de nombreux dossiers et projets, cela nous permet de les sécuriser et de rester réactif.

Le Conseil départemental peut par exemple, déléguer les procédures administratives (permis de construire), les appels d'offres, la maîtrise d'œuvre, la conduite du chantier, la relation avec les autres partenaires...

L'objectif, c'est la mise en œuvre d'une action sociale coordonnée entre les partenaires et le département, dans le respect de nos missions respectives.

Ces projets répondent à l'objectif du primo accueil social inconditionnel des publics fragiles, dans le cadre du plan de prévention et de lutte contre la pauvreté.

La mutualisation des espaces est une source d'économie et c'est un plus pour les populations fragiles, dans le cadre d'un guichet unique.

et les associations expriment leur avis, ainsi que des suggestions et questions que nous prenons en compte.

Nous avons également mis en place un groupe de Locataires référents, sur la base du volontariat. Composé de 26 locataires à ce jour, il s'est réuni deux fois en 2018. Le renouvellement de ce

groupe est prévu au premier semestre 2019.

• Les évènements en agences

Les agences participent ou organisent des évènements en collaboration avec des associations locales ou des centres sociaux.



Le Conseil de concertation locative



Diagnostic en marchant à Luynes

Les agences ont adopté une démarche novatrice appelée « Projet de site ». Dans des quartiers ou communes identifiés, nous associons les locataires, associations et collaborateurs de Val Touraine Habitat pour élaborer un diagnostic, définir des objectifs, mettre en œuvre et suivre des projets communs.

On peut citer par exemple le festival « Les Pieds qui rient » à Saint-Pierre-des-Corps, le festival « Les Courances » à Chinon, ou encore le soutien à l'école Henri Wallon de Saint-Pierre-des-Corps pour un projet de jardinage et une visite de Paris.



Pierre-Alain Roiron
Maire de Langeais

Pour une collectivité locale, quelles sont les motivations pour faire appel à un aménageur comme Val Touraine Habitat ?

Tout d'abord, la qualité d'écoute et de dialogue qui se sont instaurés au fil du temps entre Val Touraine Habitat et les élus de l'Indre-et-Loire est primordiale. En effet, c'est essentiel pour un Maire de pouvoir travailler en confiance, d'être conseillé sur des sujets sensibles, tels l'urbanisme, l'habitat, la qualité de vie...

Récemment, lors d'une réunion de concertation organisée par Val Touraine Habitat à l'occasion de la réhabilitation du groupe « Le Champ de la Motte » composé de 74 logements individuels, plus de 50 locataires étaient présents pour débattre des contours du projet avec les techniciens de Val Touraine Habitat. C'est important que les locataires soient consultés pour améliorer leur cadre de vie.

Selon vous, comment Val Touraine Habitat prend-il en compte les attentes d'un élu local dans les projets de Zones d'aménagement concerté (ZAC), du type de celle de Haussepiéd-Clémortier ?

Les priorités du Plan local d'urbanisme (PLU) sont fidèlement retranscrites dans le projet de ZAC de Haussepiéd-Clémortier, par exemple pour éviter la densification, aménager des chemins piétonniers, des circulations douces, tenir compte de la biodiversité...

L'objectif de notre équipe municipale est de se projeter pour faire vivre la ZAC dans la durée, en tenant compte des besoins d'aujourd'hui et de demain.

Dans les quartiers prioritaires de la Politique de la ville, Val Touraine Habitat a également contribué au financement de diverses actions et projets.

On peut citer pêle-mêle : la ressourcerie La Charpentière à La Riche, le soutien aux associations proposant des rencontres sportives entre ados, le soutien à diverses activités artistiques et/ou culturelles.

Nous avons par ailleurs une convention avec les Compagnons bâtisseurs et collaborons étroitement avec les Régies de quartier de Tours et Joué-Lès-Tours.

• Réunions en pied d'immeuble

En 2018, nous avons organisé sur le groupe collectif « Victor Hugo » à Joué-Lès-Tours, une rencontre en pied d'immeuble. A l'origine de celle-ci, des problèmes de squats dans les sous-sols, qui se sont résorbés. Toutefois, nous avons maintenu cette réunion afin d'échanger avec les locataires, assez inquiets. En dehors des sujets de squats, les locataires ont pu évoquer des problèmes techniques et autres à ce moment-là. Chaque demande a été traitée et une réponse faite au locataire.

Le format de ces réunions a été apprécié, et nous pensons le reconduire au fil de nos besoins et de ceux des locataires.

• Journal et site internet

Chaque trimestre Val Touraine Habitat édite « Expressions », un journal destiné à nos locataires qui traite de toutes les informations relatives à la vie de l'Office et à ses différents projets. Nous en profitons également pour les sensibiliser sur différents sujets et donner des conseils (économies d'énergie, gestion des déchets...).

Notre site internet relaie ces informations et permet aux locataires de créer un compte dans leur espace personnel. Ils peuvent y trouver leurs avis d'échéance, les coordonnées des prestataires qui interviennent dans leur résidence, la fonctionnalité de paiement en ligne, etc. Une refonte globale de notre site internet a été initiée fin 2018 dont

le travail se poursuivra en 2019. Un nouveau site internet, plus moderne, et plus pratique devrait être opérationnel en 2020.

• Réhabilitations

Bien au-delà de nos obligations réglementaires, nos locataires sont systématiquement consultés en amont des réhabilitations. Pour chaque projet, nous organisons une réunion où nous présentons un programme initial de travaux.

Après avoir échangé avec les locataires, le programme est finalisé et ils sont appelés à voter par courrier.

Si la majorité des répondants l'approuve, la réhabilitation commence. Les chargés d'opération se rendent plusieurs fois sur place et visitent des logements pour affiner les choix et détailler les prestations à inclure.

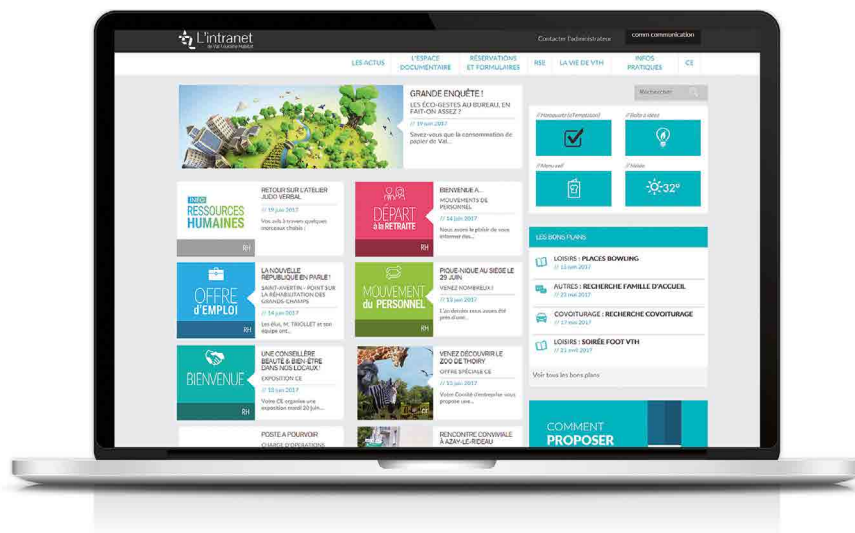
Sur 697 locataires consultés par courrier en 2018, 65 % ont répondu et, parmi eux, 92 % ont approuvé nos programmes de travaux.

Pour nos réhabilitations les plus importantes, des réunions publiques sont organisées régulièrement tout au long du projet. De plus, nous ouvrons sur site un « Point info travaux » dont les permanences sont assurées par nos médiateurs.

Jacky Clément, Président de l'association des locataires « Genets-Plaine-Tamaris » à Monts, nous fait part de la satisfaction des locataires : *« Les locataires sont très satisfaits des travaux réalisés. L'isolation par l'extérieur, le changement des menuiseries et celui des chaudières vont permettre de réelles économies d'énergie et de charges. De plus, Monsieur Vauboin, technicien Val Touraine Habitat en charge de la réhabilitation, est toujours resté à notre écoute pendant toute la durée des travaux ».*

• Aménagement

Pour les opérations d'aménagement, nous associons habitants, riverains,



Page d'accueil de notre intranet

commerçants et techniciens de la commune dès la conception du projet. Des Diagnostics en marchant sont réalisés sur site, avec l'appui d'un bureau spécialisé. Chacun est invité à se prononcer sur le projet et ses impacts (circulations, paysages, stationnement, ensoleillement...). Au final, un atelier réunissant élus et techniciens choisit les cibles environnementales à respecter en priorité, avec des objectifs associés. Cette démarche a plusieurs vertus : croiser les visions, comprendre les craintes, désamorcer les potentiels conflits, etc...

• La refonte du livret d'accueil

Fin 2018 a été initiée la refonte du livret d'accueil locataires. En effet, afin de mieux différencier les informations tech-

niques d'entretien, et les informations plus administratives, nous avons décidé de scinder ce livret en deux autres nouveaux :

- un livret d'accueil administratif intitulé **« Bien gérer son logement »** : le contrat de location, le dépôt de garantie, vivre en bon voisinage, l'assistance Val Touraine Habitatn, les outils mis à disposition... ;
- un livret d'accueil technique intitulé **« Bien vivre dans son logement »** : l'entretien du logement (qui fait quoi ?), les bons gestes, les contrats d'entretien, la gestion d'un sinistre, l'assistance Val Touraine Habitat, les contacts...

Nous espérons qu'avec ces deux nouveaux livrets, les locataires entrants seront mieux informés tout au long de leur présence dans notre patrimoine.





COOPÉRATION AVEC LES AUTORITÉS - BILAN DU PROTOCOLE

En février 2017, un Protocole de coopération a été signé avec le Procureur de la République, la Direction départementale de la sécurité publique, le Groupement de Gendarmerie départementale et Val Touraine Habitat.

Le bilan de l'année 2018 met en exergue les relations régulières que nous entretenons avec nos partenaires. Le protocole a favorisé l'amélioration des actions de coordination Val Touraine Habitat-gendarmerie-police-parquet, dont le nombre est passé de 24 en 2016 à 86 en 2018. Cette initiative a permis de renforcer les liens et de développer les échanges et les actions, et donc *in fine* d'améliorer la sécurité et la tranquillité sur le patrimoine Val Touraine Habitat. Des rencontres trimestrielles, en complément des CLSPD (Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance), cellules de veille, et échanges réguliers, permettent de faire le point sur l'ensemble des problématiques rencontrées et de définir des actions communes.

Outre des situations complexes sur le territoire, à l'instar de plusieurs interventions sur les quartiers de la Rabaterie à Saint-Pierre-des-Corps et la Rabière à Joué-Lès-Tours, les relations partenariales s'expriment également lors de la co-animation Val Touraine Habitat-gendarmerie-police de formations auprès des acteurs de terrain. Par ailleurs, dans le cadre du protocole, Val Touraine Habitat s'est engagé à recevoir des personnes devant effectuer un Travail d'intérêt général (TIG). Malgré la proposition de TIG fin 2018 par le SPIP (Service pénitentiaire d'insertion et de probation) pour deux personnes, celles-ci n'ont pas pu être réalisées en raison d'un arrêt maladie et d'une non présentation à la convocation.

Grâce à ces relations partenariales, nous avons pu mener en concertation avec les « référents sûreté police » l'installation de 40 caméras dans nos 5 bâtiments de la Rabaterie à Saint-Pierre-des-Corps. 391 locataires avaient été consultés en amont du projet et 95 % y ont répondu favorablement. Cet investissement de 60 000 € TTC a été bénéfique puisque nous avons comptabilisé moins de dégradation, et le climat s'est apaisé pour les Employés d'immeuble.



NOS COLLABORATEURS

• L'Intranet et L@News

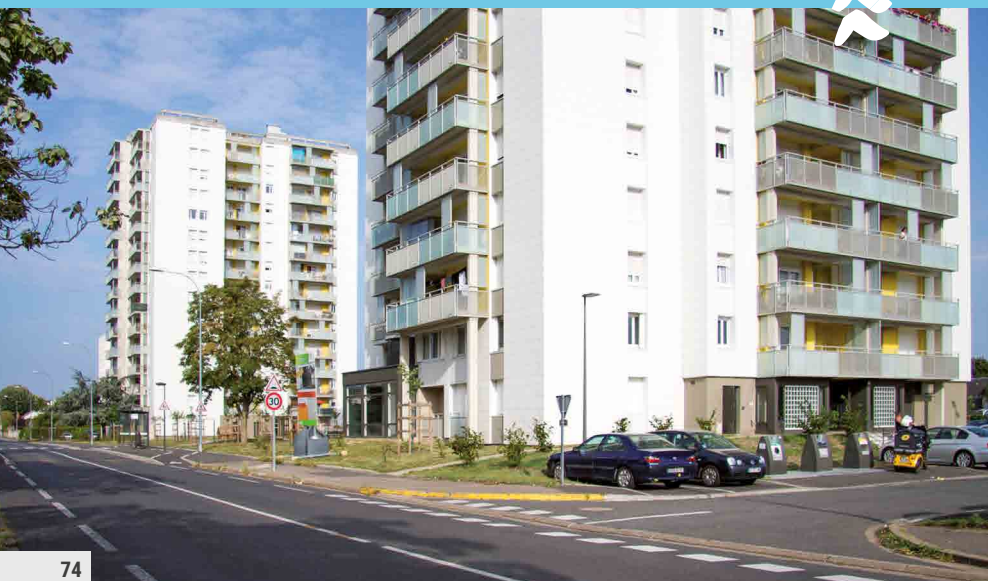
Lancé en octobre 2016, notre intranet a été un vrai pas en avant pour faciliter le partage d'informations entre les collaborateurs. L'équipement par des tablettes tactiles 4G de nos Employés d'immeubles et de proximité a permis de connecter l'ensemble du personnel.

Nous avons fait paraître 307 articles au cours de l'année, concernant tous les sujets liés à l'entreprise, que ce soit à propos de nouveaux collaborateurs ou de recrutements en cours, de projets spécifiques, d'événements festifs... Chaque collaborateur peut soumettre des articles, des idées ou partager des « Bons plans ».

Notre journal papier interne « Reflets » a été remplacé en janvier 2018 par un nouvel outil numérique « L@ News », plus dans l'air du temps.

AUTRES PARTIES PRENANTES

Le Service médiation et tranquillité a développé son action de coordination avec la police et la gendarmerie dans des situations complexes. Outre les actions du protocole, nos relations de partenariat (cf. ci-contre) nous ont permis d'avancer sur des sujets de vidéo protection sur plusieurs de nos groupes, à Saint-Pierre-des-Corps et à Joué-Lès-Tours prochainement.





« Les Groussins 2 » à Chinon

En 2018, deux stagiaires ont passé quelques semaines au sein du service médiation, afin de finaliser la validation de leur diplôme (et c'est effectif !). Nous avons ainsi accueilli un policier municipal en devenir, et une candidate pour un DU Médiation sociale et gestion de conflits. Nous sommes fiers d'avoir été reconnus par le CNFPT (Centre national de la fonction publique territoriale) dans ce cadre-là.

DES OUTILS POUR IDENTIFIER LES ATTENTES DE NOS PARTIES PRENANTES

Nous avons souhaité accroître notre recours aux enquêtes, soit avant de nous lancer dans de nouveaux projets, soit pour mesurer l'adéquation du projet aux besoins exprimés. La plupart de nos enquêtes sont menées en interne, d'autres, de plus grande envergure, sont réalisées par des prestataires externes.

ENQUÊTES AUPRÈS DES LOCATAIRES

Dès fin 2018, l'USH Centre-Val de Loire a lancé un groupe de travail « vieillissement » afin d'interroger nos seniors de plus de 75 ans. Les thèmes principaux de cette enquête seront l'état des lieux du mode de vie, la perception du logement, la perception des services du bailleur aujourd'hui, et enfin une prospective quant aux services dont ils ont

besoin pour améliorer leurs conditions de vie. Les résultats de cette enquête permettront d'alimenter les réflexions de chaque bailleur, et de proposer, peut-être à moyen terme, de nouveaux services, mutualisés ou non.

Une enquête est systématiquement menée à la réception des travaux d'adaptation des logements. Les résultats en sont très positifs (note autour de 9 sur 10 concernant la qualité des travaux réalisés et leur pertinence par rapport aux besoins exprimés).

Une enquête appelée « fiche de courtoisie » a été mise en place d'abord à Loches en 2017, puis déployée sur toutes les agences en 2018.

« *Muni d'un questionnaire papier, l'Employé d'immeubles (ou de proximité) se présente au nouveau locataire et recueille ses éventuelles doléances. Le but : améliorer notre qualité de services en créant du lien social entre les collaborateurs VTH et les locataires, tout en remédiant rapidement aux petits dysfonctionnements non détectés lors de l'état des lieux d'entrée.* » explique Karine Fabre, Responsable de gestion de proximité à l'agence de Loches, à l'initiative de cette démarche.

Une refonte globale de nos enquêtes existantes à savoir, fin de garantie de parfait achèvement, adaptation des domiciles, fiches de courtoisie, sera engagée en 2019 et sur un support numérique respectant les contraintes RGPD. De nouvelles enquêtes seront probablement lancées, par exemple les enquêtes post-réhabilitation.



Recueil des doléances d'un locataire par un Médiateur

Enfin, la future enquête triennale aura lieu sur fin 2019/début 2020, l'occasion pour nous de voir si nos actions du plan qualité de services auront permis une amélioration de nos notes et d'identifier des axes de progrès complémentaires.

ENQUÊTES AUPRÈS DES COLLABORATEURS

Une enquête sur les éco-gestes nous a permis d'identifier une forte sensibilité de nos collaborateurs sur cette thématique. Environ 30 collaborateurs se sont portés volontaires pour avancer sur le sujet. 4 groupes se sont réunis entre 2017 et 2018, et ont proposé des actions de sensibilisation sur les éco-gestes au travail (les économies de papier, d'énergie et d'eau, les transports et la gestion des déchets). Une campagne a vu le jour, et s'est déclinée sur plusieurs thématiques : limiter ses impressions, baisser le chauffage, arrêter son ordinateur en partant, éteindre la lumière en sortant de son bureau (cf. encadré page 46).



Réunion du groupe de travail USH « vieillissement »



BILAN DU PROJET STRATÉGIQUE 2014-2018

En réponse à l'émergence de nombreux défis, sur nos territoires, mais aussi dans un cadre politique et réglementaire plus national, Val Touraine Habitat s'est doté pour la période 2014-2018 d'un projet stratégique fort, en cohérence avec les besoins du département d'Indre-et-Loire. En effet, afin d'anticiper l'avenir et de le préparer de manière plus sereine, il nous a fallu réfléchir à notre organisation, à définir avec soin notre politique de développement et de patrimoine, et à renforcer notre qualité de services et notre écoute des locataires, et ce dans un contexte de société où le logement social cristallise les tensions.

« Le bilan de ce projet stratégique est positif : les engagements pris, sont, dans une grande majorité, tenus, et notre Office, solide et renforcé grâce à une organisation redéfinie ces dernières années, a pu faire face, aux nouveautés réglementaires de 2018. » indique Jean Luc Triollet, Directeur général.

Citons quelques exemples clés de notre réussite collective :

- 48 postes ont été créés pour renforcer notamment les équipes de proximité (Conseillère en économie sociale et familiale, Chargé de médiation...) et pour développer de nouveaux métiers (Gardien, Responsable de gestion de proximité, ...);
- une organisation nouvelle en mode projet a vu le jour grâce aux revues de projet et revues de commercialisation,



Xavier Gabillaud

Directeur départemental de la cohésion sociale
d'Indre-et-Loire

Comment se traduit dans le département la politique nationale dite du « logement d'abord » ?

Le plan quinquennal 2018-2022 pour le logement d'abord et la lutte contre le sans abris vise à favoriser l'accès le plus rapide et le maintien dans le logement de personnes sans abri ou mal logées, moyennant un accompagnement adapté à chaque situation. Il faut éviter autant que faire se peut de pérenniser les personnes dans des dispositifs d'urgence ou d'insertion « par escaliers » qui parfois ne se justifient pas.

Il s'agit en particulier de répondre à des objectifs ambitieux de fluidification des parcours d'hébergement vers le logement. En 2018, dans le département, 159 ménages sortant d'hébergement généraliste ont accédé à un logement du parc social (meilleur résultat en région). 180 ménages ayant obtenu le statut de réfugié ont été orientés vers un logement (11^{ème} département en France).

Il s'agit aussi de maintenir dans ce département une politique de prévention des expulsions locatives, par nature très partenariale (bailleurs, département, services de l'État, CAF, collectivités et CCAS, associations d'hébergement...). En 2018, nous avons amorcé la réécriture de la Charte départementale de prévention des expulsions.

Quelle place prend Val Touraine Habitat dans la mise en oeuvre de cette stratégie nationale ?

Val Touraine Habitat est un acteur majeur des politiques d'accès au logement des personnes défavorisées. Je mesure l'implication et l'engagement de ses équipes dans les instances techniques que nous co-animons. Je pense, par exemple, à l'analyse des situations des demandes de logement social relevant du droit de réservation de l'État qui tardent à trouver une réponse, mais aussi à l'identification de solutions pour des réfugiés dans des démarches d'insertion parfois complexes (maîtrise de la langue, formation et emploi...). Val Touraine Habitat a aussi été régulièrement présent aux côtés de mes services, avec les autres bailleurs sociaux, dans la gestion de situations de crise. Je sais pouvoir compter sur Val Touraine Habitat et ses équipes, dans le cadre d'un partenariat pragmatique, réactif et exigeant.

réunissant les différentes parties prenantes internes ;

- la mise en place de nouveaux tableaux de bord a également permis une réactivité facilitée dans la prise de décisions. De nouveaux outils ont été développés ;

- nous nous sommes engagés dans un nouveau plan de qualité de services et avons mis en place une politique solide

d'adaptation au vieillissement et au handicap ;

- les aspects économiques liés à la vacance et aux impayés ont été très bien gérés, grâce à un plan général de lutte contre la vacance et un renforcement des moyens d'actions sur le traitement des locataires présents ;

- notre plan de développement 2014-2018 a été écrit afin de répondre aux enjeux de l'offre et de la demande, de nous positionner sur nos produits et sur leur usage ;

- parallèlement, notre plan stratégique de patrimoine a intégré des enjeux sociétaux prégnants : le vieillissement, les économies d'énergie, l'accessibilité ;

- en complément, nous avons bâti une politique de renouvellement de l'offre en partenariat avec les communes pour pallier au manque d'attractivité et à l'état du bâti de certaines d'entre elles ;



« Les Fosses boissées 3 » à Saint-Cyr-sur-Loire



- l'engagement fort dans la responsabilité sociétale des entreprises qui doit guider nos réflexions et nos actions dans le respect des attentes de nos parties prenantes.

« *Fidéliser nos locataires, faire de la proximité un élément essentiel dans notre relation avec eux, tout en assurant une production de logements neufs répondant aux besoins et aux enjeux des territoires, et en améliorant continuellement notre patrimoine existant, sont les objectifs de Val Touraine Habitat. Nous pouvons dire que nous avons réussi !* » ajoute Jean Luc Triollet.

La suite de ce projet stratégique avait commencé à être co-écrite, mais la loi de finances de 2018 a entraîné plusieurs mesures financières à forts impacts : baisse du montant global des recettes de loyers (en raison de mise en œuvre de la RLS), augmentation du taux de TVA sur les constructions et certaines réhabilitations, passant de 5,5 % à 10 %. Nous avons donc été contraints de présenter en CA un budget modificatif et de baisser notre programmation de logements neufs et de chantiers de réhabilitation.

Nous craignons qu'en 2020, le doublement de la RLS ne vienne encore plus impacter nos finances. Le passage

en comptabilité commerciale sera effectif au 1^{er} janvier 2021.

« *L'heure est donc à la réflexion, à la réorganisation et à la définition d'un nouveau projet stratégique. Pour ce faire, nous avons engagé un audit organisationnel.* », complète Jean Luc Triollet.

Nous devons être patients et nous accorder le temps de bâtir ensemble notre prochain projet stratégique. « *L'innovation et la responsabilité sociétale seront l'ancrage de cette nouvelle page qui s'ouvre pour Val Touraine Habitat.* », conclut Jean Luc Triollet.



FORUM DES LOCATAIRES = UN FORMAT QUI S'ESOUFFLE

Au fil des années, nous nous rendons compte que le format du Forum des locataires s'essouffle peu à peu. En effet, nous touchons une partie assez minime de nos locataires, et ceux qui peuvent se déplacer. Notre patrimoine étant étendu sur 200 communes, dont une partie en secteur rural, ce type d'évènement ne permet pas de réunir le nombre de locataires que nous souhaiterions. Nous allons donc réfléchir à une nouvelle façon d'engager des relations conviviales de proximité.



CONVENTION SIGNÉE AVEC LES SAPEURS-POMPIERS

Une convention a été signée entre Val Touraine Habitat et le SDIS 37 en avril 2018. Cette convention permet aux services de secours de réaliser des exercices dans nos locaux et d'appréhender les espaces dans le cas d'une véritable intervention.

« *Le partenariat initié par le CSP (Centre de secours principal) « Nord Agglo » et le Service des moyens généraux de Val Touraine Habitat est important car il permet au SDIS 37 de disposer d'un site de manœuvres pour parfaire nos formations dans de bonnes conditions. Ainsi, les pompiers peuvent s'exercer et faire face aux particularités de l'évacuation d'un bâtiment administratif, comme ce fut le cas le 4 octobre 2018, lorsque l'équipe de secours en milieu périlleux est intervenue pour un exercice de sauvetage d'une victime qu'il a fallu évacuer par tyrolienne.* » explique Madame le Capitaine Hélène Sabourin, Cheffe de centre.

**DONNÉES DU
RÉFÉRENTIEL
EURHO-GR[®]**





**PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE
SOCIAL DES TERRITOIRES**



SOC 1

Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires

2016

2017

2018

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.

SOC 1.1

Croissance de l'offre

Logements locatifs	1.5 %	0.3 %	0.3 %
Offre en structures collectives	-8.3 %	1.0 %	4.2 %
Nombre de logements neufs livrés ou acquis	186	161	249
Nombre de logements anciens acquis	120	0	0

⇒ L'offre en structures collectives a fortement évolué en 2016 en raison de la fin de baux emphytéotiques.

SOC 1.2

Répartition des logements livrés
et acquis dans l'année

	Nombre	m ²	Nombre	m ²	Nombre	m ²
T1	0	NA	28	33	0	0
T2	61	-	30	52	29	53
T3	113	-	60	67	73	67
T4	112	-	39	79	38	83
T5	20	-	4	94	4	98
T6 et +	0	NA	0	0	0	0

Répartition par catégorie¹
(en nombre de logements)

« Très social »	51	62	46
« Social »	255	99	98
« Social intermédiaire »	0	0	0
« Intermédiaire »	0	0	0
« Logements non conventionnés à loyers maîtrisés »	0	0	0

SOC 1.3

Production en accession sociale

Logements neufs livrés	0	0	0
Logements neufs livrés en location-accession	20	9	10

SOC 1.4

Part du parc locatif
adapté aux personnes âgées et/
ou handicapées

Part de logements conformes à la réglementation PMR	9.1 %	9.8 %	9.8 %
Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	0	0	0
Labels/certifications concernées	Aucun		
Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	2.0 %	3.6 %	5.1 %
Caractéristiques des logements concernés	Demande de locataire validée en commission, ou lors d'une réhabilitation		

SOC 1.5

Offre spécifique en structures
collectives (en nombre de places)

Étudiants (rés. universitaires)	0	0	0
Personnes âgées autonomes	493	493	493
Personnes âgées dépendantes	780	780	875
Personnes handicapées	367	354	343
Ménages en situation de fragilité (CHRS, résidences sociales...)	183	211	211
Travailleurs (FJT, FTM)	157	157	157
Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	0	12	12
Total	1 980	2 007	2 091

¹ « Très social » : PLAI ou équivalents ; « Social » : PLUS ou équivalents ; « Social intermédiaire » : PLS ou équivalents ; « Intermédiaire » : PLI ou équivalents. (Voir les équivalences définies par la CUS)



SOC 2

Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

2016

2017

2018

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.

SOC 2.1

Niveau moyen des loyers

Ensemble du parc (€/m ² SHAB)		2016	2017	2018
	Parc « Très social »	4.80	4.84	4.88
	Parc « Social »	4.68	4.72	4.74
	Parc « Social intermédiaire »	6.80	6.78	6.78
	Parc « Intermédiaire »	6.34	6.77	6.74
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	NA	NA	NA
	Logements neufs livrés ou acquis dans l'année			
	Parc « Très social »	5.37	5.44	5.37
	Parc « Social »	5.93	6.01	6.06
	Parc « Social intermédiaire »	6.20	-	-
	Parc « Intermédiaire »	NA	-	-
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	NA	-	-

SOC 2.2 Taux d'effort moyen des ménages entrants (attributions de l'année)

Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	22.9 %	22.5 %	22 %
Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	26.6 %	26.9 %	27.3 %

SOC 2.3 Évolution globale du montant des loyers¹

0.02 %	0 %	0 %
--------	-----	-----

SOC 2.4 Évolution du montant des charges locatives payées par les locataires, € par m² SHAB

-0.26	-0.26	0.66
-------	-------	------

Évolution du montant des charges locatives hors énergie, € par m² SHAB

-0.06	-0.08	0.18
-------	-------	------

SOC 2.5 Personnel contribuant à l'accompagnement social², dont :

Médiateur(rice)	5.0	5.0	5.0
Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	6.8	7.8	7.8
Chargé(e) de pré-contentieux	0.0	0.0	0.0
Chargé(e) de contentieux	0.0	0.0	0.0
Chargé(e) de recouvrement	8.5	8.7	8.7
Autre : Chargé(e) de clientèle	3.0	4.0	4.0

SOC 2.6 Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre

1 267	1 128	1 323
-------	-------	-------

Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 01/01 et le 31/12 (facultatif)

4 486	4 115	5 094
-------	-------	-------

SOC 2.7 Taux de mutation interne

12.9 %	14 %	13.9 %
--------	------	--------

Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement

0.0 %	0.0 %	0.1 %
-------	-------	-------

SOC 2.8

Soutien à l'accès à la propriété

	Logements existants vendus à des particuliers	32	55	67
dont	Logements vendus à des locataires de l'organisme	13	15	26
	Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	0	0	0

¹ Augmentation globale des loyers décidée par le Conseil d'administration, différente de la variation individuelle de chaque loyer.

² Personnel contribuant à hauteur de 50 % au moins de son temps à de l'accompagnement individualisé de ménages en situation de fragilité.

SOC 3

Contribution à la mixité et au développement social des territoires

2016

2017

2018

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales ; partenariats et mécénat.

SOC 3.1

Profil socioéconomique des ménages entrants (attributions de l'année)

Âge du titulaire du bail		2016	2017	2018
- de 25 ans		14.17 %	15.29 %	14.95 %
25-39 ans		43.37 %	42.29 %	41.09 %
40-59 ans		32.82 %	31.92 %	31.84 %
60-74 ans		7.57 %	7.96 %	9.82 %
75 ans et +		2.07 %	2.54 %	2.30 %
Ressources des ménages		2016	2017	2018
< 60 % du plafond de ressources		75.06 %	81.58 %	75.64 %
comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources		23.06 %	16.93 %	23.11 %
> 100 % du plafond de ressources		1.88 %	1.48 %	1.25 %
Composition des ménages		2016	2017	2018
Personne seule		35.80 %	36.01 %	37.25 %
Famille monoparentale		36.21 %	37.10 %	36.57 %
Couple sans enfant		11.08 %	10.53 %	10.22 %
Couple avec enfant(s)		16.92 %	16.35 %	15.60 %
Autre configuration (cohabitation, colocation...)				0.36 %

SOC 3.2 Soutien financier aux projets locaux

	2016	2017	2018
portés par les associations de locataires	7 937 €	8 470 €	21 607 €
portés par d'autres associations	44 200 €	50 990 €	70 815 €

↻ 2015 Versement spécifique (élections du CA) ; 2016 : versement pour la 1^{ère} fois dans le cadre des QPV aux autres associations.

SOC 3.3 Locaux mis à disposition d'associations

	2016	2017	2018
Associations de locataires	0	0	1
Autres associations	31	31	33

SOC A / ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES LOCATAIRES EN SITUATION DE FRAGILITÉ

Le Service social est composé de 2 assistantes sociales au siège et de 6 conseillères en économie sociale et familiale en agence. En 2018, 444 locataires ont bénéficié d'un suivi. De plus, le service a permis le relogement de 34 femmes victimes de violence et il est intervenu auprès de 130 locataires dont le bail a été résilié.

Dans le cadre de notre politique de prise en compte du vieillissement et du handicap, nos CESF et nos employés d'immeuble ont été sensibilisés aux conséquences du vieillissement et de la perte de mobilité afin de mieux repérer les situations de fragilité, et en faire part plus rapidement au service social.

SOC B / GESTION DE PROXIMITÉ ET PROGRAMME DE COHÉSION SOCIALE

Nous avons versé 43 450 € dans le cadre du contrat de ville de Tours Métropole Val de Loire afin de cofinancer divers projets : le vélo-école, l'auto-réhabilitation accompagnée, des sorties culturelles, des projets paysagers, du théâtre...

Dans le cadre du contrat de ville de la Communauté de communes du Val d'Amboise, nous avons également financé pour 4 225 € d'actions de lien social, d'accès à la culture et aux livres etc.

SOC C / SANTÉ ET SÉCURITÉ DES LOCATAIRES

En 2018, le Service médiation a géré 213 situations, intervenant pour des médiations et la gestion de troubles de niveau 2. Les troubles de niveau 2 sont ceux qui sont devenus ingérables en agence, qui sont récurrents, particulièrement sensibles ou nécessitant la coordination avec des services extérieurs. Le service coopère de très près avec la police, la gendarmerie, le Parquet et les services municipaux. Une campagne d'affichage contre les incivilités a également été déployée en collaboration avec les métiers de la proximité.

ENV 1

Limitation des impacts du parc et de son occupation

2016

2017

2018

▲ Corr. Art. R.225-105-1: Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre ; Consommation d'eau

ENV 1.1 Classement énergétique du patrimoine*	A bâti très performant		2.11 %	2.17 %	2.52 %
	B 51-90 kWh/m ² /an		5.33 %	9.28 %	9.54 %
	C 91-150 kWh/m ² /an		21.75 %	27.17 %	27.22 %
	D 151-230kWh/m ² /an		43.28 %	39.92 %	39.57 %
	E 231-330 kWh/m ² /an		19.42 %	15.74 %	15.53 %
	F 331-450 kWh/m ² /an		7.19 %	5.39 %	5.19 %
	G bâti énergivore		0.60 %	0.29 %	0.29 %
	Données non disponibles		0.32 %	0.05 %	0.14 %
Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*	< 6 kg CO ₂ /m ² /an		1.99 %	0.76 %	0.92 %
	6-10 kg CO ₂ /m ² /an		4.37 %	4.24 %	4.39 %
	11-20 kg CO ₂ /m ² /an		11.73 %	18.13 %	18.31 %
	21-35 kg CO ₂ /m ² /an		20.79 %	27.45 %	27.52 %
	36-55 kg CO ₂ /m ² /an		34.21 %	28.87 %	28.56 %
	56-80 kg CO ₂ /m ² /an		23.82 %	18.93 %	18.76 %
	> 80 kg CO ₂ /m ² /an		2.78 %	1.58 %	1.40 %
	Données non disponibles		0.32	0.05 %	0.14 %
Logements récents (< 5 ans)	Performance énergétique* (en kWh/m ² /an)	Moyenne	101	101	53
		Médiane	57	70	53
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Moyenne	22	21	11
		Médiane	14	14	11
Patrimoine locatif total	Performance énergétique* (en kWh/m ² /an)	Moyenne	193	178	176
		Médiane	184	173	140
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Moyenne	43	42	42
		Médiane	52	35	24
ENV 1.2 Part des logements alimentés en énergies renouvelables ¹ (tout ou partie)	Par une technologie dédiée (solaire, etc.)		1.2 %	2.1 %	2.5 %
	Logements reliés à un chauffage urbain		16.0 %	16.2 %	16.1 %
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie		0 %	0 %	0 %
ENV 1.3 Consommations d'eau sur le patrimoine	Consommations d'eau sur le patrimoine en m ³ /m ² /an		0.5	0.4	0.4
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau		21 %	21.2 %	21.6 %
ENV 1.4 Part de logements équipés de dispositifs hydro-économés ²	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économés ²		3.6 %	4.4 %	5 %
	Nombre d'installation de récupération d'eau de pluie		1	0	15

* Source : diagnostics de performance énergétique.

¹ Un même logement peut être alimenté en énergies renouvelables par différentes sources.

² Seuls sont comptabilisés les logements dont les robinets, les chasses d'eau et les douches sont équipés de dispositifs hydro-économés.



ECO 1 Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine	2016	2017	2018	
ECO 1.1 Autofinancement net rapporté aux loyers	15.4 %	14.5 %	10.5 %	
ECO 1.2 Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement	1 622 €	1 562 €	1 762 €	
ECO 1.3 Effort annuel moyen en production et acquisition du parc de logements	2012-2016	2013-2017	2014-2018	
Investissement annuel moyen	30 527 832 €	26 688 996 €	28 144 771 €	
Par logement acquis ou produit	108 831 €	110 791 €	110 250 €	
ECO 1.4 Équilibre financier moyen des opérations	Croissance du parc	2016	2017	2018
Fonds propres	9.9 %	12 %	11.1 %	
Emprunts	81.6 %	76.7 %	68.8 %	
Subventions	8.5 %	11.3 %	20 %	
Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	9 806 €/lgt	14 340 €/lgt	14 467 €/lgt	
Amélioration du parc				
Fonds propres	23.2 %	20.7 %	34.2 %	
Emprunts	64.3 %	75.2 %	61.9 %	
Subventions	12.5 %	4.1 %	3.9 %	
ECO 1.5 Taux de vacance au 31/12	TOTAL	4.51 %	5.09 %	4.94 %
Moins de 3 mois en exploitation	1.78 %	1.51 %	1.58 %	
Plus de 3 mois en exploitation	1.34 %	1.39 %	1.17 %	
Taux de vacance technique	1.39 %	2.18 %	2.19 %	
dont taux de logements neutralisés définitivement	1.34 %	1.15 %	1.52 %	

ECO 2

Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs

2016

2017

2018

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ; sous-traitance et fournisseurs.

ECO 2.1		2016	2017	2018
Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes	Salariés	14 805 K€	15 479 K€	15 765 K€
	Fournisseurs et prestataires	91 111 K€	91 587 K€	99 911 K€
	Administrations fiscales	12 872 K€	13 119 K€	13 378 K€
	Banques	7 986 K€	7 587 K€	7 278 K€
	Actionnaires	-	-	-
	État (Cotisations à des fins redistributives)	1 327 K€	1 361 K€	1 742 K€

ECO 2.2 Heures d'insertion générées par l'activité économique	19 291	29 623	21 080
---	--------	--------	--------

ECO 2.3		2016	2017	2018
Nombre et typologie des partenaires économiques	Nombre de fournisseurs et prestataires	1 166	1 190	1 119
	Part d'entreprises locales*	61.4 %	60.1 %	58.2 %
* entreprises dont l'adresse de facturation est située : dans le département d'Indre-et-Loire				

ECO 2.4		2016	2017	2018
Délai de paiement moyen des fournisseurs	Délai de paiement moyen des fournisseurs	35 jours	33 jours	29 jours
	Part de factures payées dans les délais (facultatif)	42 %	50.74 %	Non applicable

ECO A / POLITIQUE ET PRATIQUES D'ACHATS RESPONSABLES

Nous intégrons des clauses d'insertion dans nos marchés de construction et de réhabilitation au-delà d'un certain volume d'heures de main-d'œuvre, également dans les marchés de peinture et d'espaces verts. Nous répartissons les marchés en lots, ce qui a pour effet notamment de permettre aux TPE/PME et artisans locaux d'y répondre. Nous avons interdit divers types de produits dangereux pour l'environnement.



HR1

Équité d'accès et de conditions de travail

2016

2017

2018

▲ Corr Art. R.225-105-1: Emploi (répartition de l'effectif, rémunérations) ; Égalité de traitement (égalité femmes-hommes ; handicap)

HR 1.1

Répartition des effectifs
par type d'emploi (% des ETP)

	2016	2017	2018
CDI	98 %	99 %	99 %
CDD (hors CDD de remplacement)	1 %	0 %	1 %
Effectif supplémentaire en intérim (ETP)	34	41	35
Contrats spécifiques			
Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	7	5	0
Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	3	3	3
Stagiaires	15	19	19

HR 1.2

Répartition des salariés par âge,
par catégorie et par sexe

	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Nombres de salariés en CDI	143	260	137	259	138	259
Âge						
< 25 ans	0.5 %	0.2 %	0.3 %	0.3 %	0.3 %	0.3 %
25-55 ans	26.3 %	47.1 %	26.5 %	49.7 %	25.2 %	48.4 %
> 55 ans	8.7 %	17.1 %	7.8 %	15.4 %	9.3 %	16.6 %
Catégories						
Ouvriers de maintenance	10.9 %	26.6 %	11.4 %	26.3 %	11.6 %	25.4 %
Personnel de proximité	0.7 %	0.7 %	0.8 %	0.8 %	0.8 %	0.8 %
Employés administratifs	1.5 %	5.7 %	0.8 %	5.3 %	0.8 %	4.0 %
Agents de maîtrise	14.4 %	24.3 %	14.1 %	25 %	14.1 %	26.4 %
Cadres	6.5 %	6.7 %	6.3 %	7.3 %	6.3 %	7.8 %
Directeurs et cadres dirigeants	1.5 %	0.5 %	1.3 %	0.8 %	1.3 %	0.8 %

HR 1.3

Contribution à l'emploi
des personnes en situation
de handicap

	2016	2017	2018
Travailleurs handicapés employés durant l'année	22	23	22
Équivalent en équivalent temps plein	19.5	21.5	19.2
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail (en k€)	204.0	273.4	240
Compensation versée à l'AGEFIPH*	0	0	0

*si l'obligation d'emploi n'est pas remplie par les éléments ci-dessus

HR 1.4

Rémunérations annuelles brutes
moyennes, par sexe et catégorie

	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Ouvriers de maintenance	21.2 K€	20.9 K€	21.4 K€	21.3 K€	21.5 K€	21.5 K€
Personnel de proximité	20.7 K€	21.9 K€	22.1 K€	22.5 K€	22.2 K€	22.9 K€
Employés administratifs	21.7 K€	22.2 K€	22.1 K€	23.6 K€	22.5 K€	23.4 K€
Agents de maîtrise	27.8 K€	26.6 K€	28.3 K€	27.1 K€	28.7 K€	27.2 K€
Cadres	43.1 K€	37.8 K€	43.8 K€	39.9 K€	42.9 K€	40.3 K€
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	75.4 K€	#	79 K€	#	79.2 K€	#

HR 1.5 Écart de rémunérations

	2016	2017	2018
Rémunération médiane	23.7 K€	24.3 K€	25.0 K€
Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles	4.55	4.61	4.60

HR 1.6 Avantages sociaux finan- cés par l'employeur

	2016	2017	2018
Autres avantages sociaux	11.5 %	11.4 %	11.3 %



HR2

Employabilité et évolution professionnelle

2016

2017

2018

▲ Corr Art. R.225-105-1: Formation (politique ; nombre d'heures)

HR 2.1

Volume annuel de formation par catégorie de salariés

	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures
Ouvriers de maintenance	151	2 088.5	131	2 392	120	2 118.0
Personnel de proximité	6	-	4	116.5	6	98
Employés administratifs	29	245	23	355.5	19	220.5
Agents de maîtrise	156	2 121	121	2 882	120	1 552
Cadres	53	1 408	41	917	51	943.5
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	8	42	3	70	6.0	59.5

HR 2.2

Accès à la formation

	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années	93.7 %	96.9 %	92 %	90.3 %	89.9 %	93.1 %

HR 2.3

Mobilité interne

Nombre de mobilités internes dans l'année	32	29	26
dont : nombre de promotions internes dans l'année	16	18	18
Total de postes pourvus dans l'année	70	51	52

HR3

Santé et bien-être des salarié(e)s

2016

2017

2018

▲ Corr Art. R.225-105-1: Santé et sécurité ; absentéisme

HR 3.1

Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)

Taux d'absentéisme global	6.51 %	7.67 %	6.59 %
Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	0.52 %	0.86 %	0.91 %
Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année	17	21	17

HR 3.2

Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale)

1.90 %	1.90 %	1.90 %
--------	--------	--------

HR A / PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET RISQUES PSYCHOSOCIAUX ET PROMOTION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Le plan de prévention des risques psychosociaux prévoit la formation de tous les managers et des dispositifs d'alerte internes et externes.

Les salariés victimes d'agressions sont accompagnés par l'équipe de médiation pour déposer plainte et ces situations sont systématiquement déclarées comme accidents de travail. Une

convention a été passée avec une association spécialisée (France Victimes) pour prendre en charge, d'une manière confidentielle, les situations de souffrance au travail ou issues de chocs post-traumatiques.

Nous avons également mis en place des ateliers de sophrologie.

Enfin, nous organisons annuellement une journée d'intégration afin de faire découvrir l'Office aux nouveaux arrivants dans des conditions conviviales.

HR B / ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

Nous avons un système d'horaires variables avec des plages fixes obligatoires. Un mécanisme de report d'heures permet de dépasser ou de rester en deçà d'une durée quotidienne ou hebdomadaire de référence pour les non-cadres. Les salariés ont 13 jours de RTT et 27 jours de congés payés. Un compte épargne-temps leur permet d'y placer la totalité de leurs jours RTT et 4 jours de congés payés maximum par an. Les jours épargnés peuvent ensuite être monétisés en salaire. En fin d'année 2018, un accord relatif au télétravail a été signé.



GOV 1

Instances de décision et systèmes de management

2016

2017

2018

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.

GOV 1.1

Évaluations/Certifications des systèmes de management

Certification / évaluation 1	2016	2017	2018
Champ		NA	
Nom de la certification / de l'évaluation		NA	
Périmètre		NA	
Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)		NA	
Certification / évaluation 2			
Champ		NA	
Nom de la certification / de l'évaluation		NA	
Périmètre		NA	
Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)		NA	
Certification / évaluation 3			
Champ		NA	
Nom de la certification / de l'évaluation		NA	
Périmètre		NA	
Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)		NA	

GOV 1.2

Parité dans les instances dirigeantes

	2016	2017	2018
Part de femmes en Comité de direction	22.2 %	33.3 %	33.3 %
Part de femmes dans le Directoire	NA	NA	NA
Part de femmes en Conseil d'administration ou de surveillance	56.5 %	56.5 %	45.45 %

GOV 2

Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts

▲ Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société ; Actions de partenariat ou de mécénat ; Relations sociales.

GOV 2.1

Satisfaction des locataires

Date des trois dernières enquêtes	2010	2013	2016
Taux de satisfaction globale*	89 %	86 %	88.3 %

* d'après les réponses à la question : Globalement, que pensez-vous de Val Touraine Habitat, vous en êtes... ?

☞ Taille de l'échantillon : 1 500 locataires représentatifs selon aire géographique, âge, composition familiale, type de logement...

GOV 2.2

Satisfaction des salariés

Date des trois dernières enquêtes	2016	2017	2018
Satisfaction sur la situation professionnelle, de 1 à 10	NA	NA	NA

GOV 2.3

Nombre de conventions actives avec les associations locales

	2016	2017	2018
Nombre de conventions actives avec les associations locales	2	23*	24

* Augmentation due à la formalisation de conventions dans le cadre de la Politique de la ville

GOV A /

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE A TOUS LES NIVEAUX DE L'ORGANISME

Le règlement intérieur rappelle l'obligation de réserve et de discrétion professionnelle, les interdictions et sanctions contre le harcèlement, etc. Suite à la loi Sapin II nous avons mis en place un référent et une procédure pour sa saisine, afin de protéger d'éventuels lanceurs d'alerte.

En mai 2016, est entré en vigueur le RGPD (Règlement général sur la protection des données), avec une mise en application au plus tard le 25 mai 2018.

Des actions complémentaires ont été démarrées :

- un nouvel audit adapté aux contraintes du RGPD a été réalisé ;
- un groupement mutualisé avec l'USH Centre-Val de Loire afin de désigner un DPO externalisé ;
- des Ril (relais internes) ont été formés dans chaque service afin de sensibiliser les équipes et s'assurer des bonnes pratiques ;
- les mentions dans les documents et les différents sites web ont été adaptées ;
- les traitements ont été identifiés et adaptés au nouveau règlement ;
- des mesures de sécurité supplémentaires et des campagnes de sensibilisations ont été mises œuvre.

GOV C /

RELATION AVEC LES COLLECTIVITÉS ET IMPLICATION DANS LES POLITIQUES LOCALES

Certaines de nos collectivités sont représentées dans notre Conseil d'administration. Elles participent aux Commissions d'attribution des logements et nous co-construisons systématiquement avec elles nos projets de constructions neuves et d'aménagement.

En retour, nous participons aux Programmes locaux de l'habitat (PLH), aux divers plans départementaux, mais aussi à des cellules de veille pour la tranquillité de nos locataires. Cette collaboration a été fortement développée grâce au Service médiation et tranquillité.

GOV B /

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU CA

Notre Conseil d'administration, en place depuis le 29 mai 2015, est présidé par Jean-Gérard Paumier – également Président du Conseil départemental d'Indre-et-Loire, collectivité de rattachement de Val Touraine Habitat.

En tout ce sont 23 membres qui se réunissent 3 à 4 fois par an. Les administrateurs ont chacun reçu un guide détaillant le fonctionnement de VTH, ses valeurs, son projet stratégique...

Le bureau du Conseil d'administration se réunit mensuellement sur les sujets d'investissement de l'Office et rend compte de son action au Conseil d'administration.

Le Conseil d'administration est composé de la manière suivante au 31/12/2018 :

6 Conseillers départementaux

Jean-Gérard Paumier, Président
 Judicaël Osmond, Vice-président
 Pascale Devallée
 Jean-Pierre Gaschet
 Martine Chaigneau
 Mounia Haddad

5 Personnalités qualifiées

Alexandra Schalk-Petitot
 Jean-Pierre Paul
 Fabrice Ruel
 Marie-Martine Champigny
 Anne Pinson

2 Élus locaux

Michel Cosnier
 Poste vacant

1 Membre représentant les associations d'insertion

Claude Garcéra

4 Membres élus par les locataires

Sylvie Marchais / CNL 37
 Brigitte Dupont / INDECOSA
 Ali Mamouni / CLCV Touraine
 André Couvrant / CSF 37

1 Membre représentant la CAF Touraine

Hyasmina Delamare

1 Membre représentant l'UDAF

Claudine Grassin

1 Membre représentant les associations du 1 % logement

Dominique Dhenne

2 Membres représentant les organisations syndicales

Alain Delarue (CGT)
 Antonio Martins Coimbra (CFDT)

GOV D /

RELATION ET COOPÉRATION AVEC LES LOCATAIRES ET LEURS REPRÉSENTANTS

Parmi nos dispositifs de concertation :

- Conseil de concertation locative (CCL)- 4 réunions par an ;
- Locataires référents : 28 locataires volontaires, plusieurs réunions par an, information, travail en commun ;
- Forum des locataires : 6 par an, présentation de nos activités et parole donnée aux locataires ;
- enquêtes de satisfaction ;
- Diagnostics en marchant et plans d'actions.

GOV E /

DIALOGUE SOCIAL ET PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DES SALARIÉS

Le dialogue social, productif et apaisé au sein de VTH, permet d'impliquer les salariés via leurs représentants. De nombreux accords collectifs ont été signés.

D'autres dispositifs permettent d'impliquer les salariés : « Rencontres en direct » avec le Directeur général, sondages et enquêtes de satisfaction (nouveau nom RSE, Charte prestataires...), boîte à idées sur l'intranet, conférences des cadres deux fois par an...

REMERCIEMENTS



« Gazomètre » à Amboise

Le Président, les administrateurs et le Directeur général remercient les collaborateurs de notre Office qui ont travaillé à la mise en œuvre de la responsabilité sociétale à Val Touraine Habitat, sans oublier ceux qui ont rendu possible la réalisation de ce rapport d'activité responsable et ceux qui y livrent leur témoignage.

Directeur de la publication : Jean Luc Triollet
Directeur de la rédaction : Eric Bédoyan
Rédaction : Hélène Cossic et Eric Thomas
Conception graphique et mise en page : Aline Bernard et Cindy Doré
Photographies et image d'intégration : Clémence Souadet, @bricedesrezphotographie,
©Dominique Pouget, Architectes, Adobe Stock et les collaborateurs de VTH
Photo de couverture : Eric Thomas

Impression : Imprimexpress
Papier issu de forêts gérées durablement

Date de publication : Juin 2019



« Le logement est un droit.
Notre devoir, le rendre accessible ».



Siège social, 7 rue de la Milletière 37080 Tours Cedex 2
Tél. 02 47 87 15 15
contact@valtourainehabitat.fr

www.valtourainehabitat.fr
www.valtourainehabitat-vente.fr

