

Rapport d'activité responsable

VAL TOURAINE HABITAT 2019



« Parc Robert Lebas » à Azay-sur-Cher

Sommaire



Quartier « Le Morier » à Joué-lès-Tours

4	Édito	42	Notre démarche RSE, nos objectifs et nos parties prenantes
6	Covid-19 : mesures et impacts	44	Promouvoir l'équilibre social des territoires
8	Temps forts 2019	56	Préserver l'environnement
20	TempO, un projet d'entreprise structurant pour l'avenir	64	Contribuer à une économie durable
26	Nos missions, nos valeurs	74	Valoriser les ressources humaines
27	Notre gouvernance	82	Gouvernance et parties prenantes
28	Fiches de synthèse	94	Données du référentiel Eurho-Gr®

Édito

Opération « Le Morier 2 » à Joué-lès-Tours

2019 RESTERA UNE ANNÉE DE CONSTRUCTION DU PROJET D'ENTREPRISE DE VTH

Au moment où nous rédigeons ces lignes, le monde est à l'arrêt, confiné par la crise sanitaire inédite du Covid-19. Difficile dans ces conditions de ne pas avoir une pensée pour celles et ceux qui ont été touchés, ou qui ont perdu un proche. Une pensée également pour tous ceux qui, en première et seconde ligne, ont permis à nos sociétés de tenir debout. Merci à tous les collaborateurs de Val Touraine Habitat pour avoir fait face, de manière admirable, dans de telles circonstances pour remplir leur mission de service public.

Difficile cependant de ne pas craindre les conséquences économiques et sociales de cette catastrophe planétaire.

Nous voulons néanmoins demeurer résolument positifs, afin d'aborder le monde d'après coronavirus. Cette période inédite doit nous apprendre, nous faire réfléchir, nous interroger sur ce que nous sommes, nos choix de vie, nos façons de travailler et nos organisations.

Il y a quelques mois, en octobre 2019, Val Touraine Habitat célébrait, dans la sobriété, son 70^{ème} anniversaire. En 70 ans, que de chemin parcouru... Une belle aventure humaine, aujourd'hui portée par 409 collaborateurs au service de plus de 46 000 locataires et un investissement annuel de 80 M€.

Une aventure qui va se poursuivre grâce à notre nouveau projet d'entreprise qui a été façonné et construit tout au long de cette année. Ainsi, plus de 150 collaborateurs, nos parties prenantes (locataires, administrateurs, partenaires, fournisseurs...) se sont investis dans les différentes phases de diagnostics et perspectives. Un grand merci à chacun.

Travaillé de manière participative, nous vous proposons un projet qui s'appuiera sur des valeurs de confiance, de préservation de l'environnement, de compétence, d'innovation et de proximité pour relever les défis de demain.

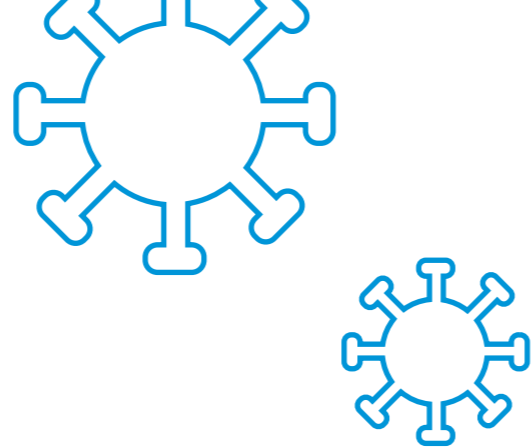
Jean Luc Triollet
Directeur général



Jean-Gérard Paumier
Président



Covid-19



Mesures et impacts au 13 mai 2020

Le développement de la pandémie du Covid-19 en France et la décision, le 17 mars, des pouvoirs publics de confiner la population ont profondément bouleversé les conditions de travail et l'activité professionnelle de VTH.

UN PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ (PCA) PRÉSERVANT L'ESSENTIEL

Dès le début de la crise, VTH a pris des décisions importantes :

- La **protection des personnels à risque** qui ont été dès le 17 mars invités à demeurer confinés ;
- L'écriture, le suivi et l'adaptation d'un PCA pour **assurer les activités de service public de l'Office**, qui étaient vitales et essentielles pour maintenir son fonctionnement même en mode dégradé ;
- Le **déploiement de moyens de protection et l'adaptation de l'organisation du travail** permettant de maintenir le maximum de collaborateurs en situation d'activité professionnelle, même réduite, en toute sécurité ;
- La **mise en œuvre de toutes les mesures de protection du personnel**, en termes de fournitures d'équipements de protection individuelle, de matériels, de dispositifs de désinfection, de gestion des locaux de travail... ;
- L'**information régulière** des parties prenantes des dispositions prises.

Sous l'autorité du Directeur général, une **cellule de crise** a été créée. Composée du Comité de direction et de la Responsable juridique, elle s'est réunie hebdomadairement dès le 13 mars, pour étudier et valider l'ensemble des décisions relevant de la gestion de la crise sanitaire. VTH exerçant une mission de service public, la fermeture complète de l'établissement n'a pas été envisagée.

Le maintien des activités vitales permettant de garantir la continuité des outils et moyens de fonctionnement a été décidé avec notamment :

- La « généralisation » du télétravail pour le plus grand nombre ;
- La commande et la distribution de dispositifs de protection, notamment aux personnels de terrain pour assurer l'entretien du patrimoine ;
- La réalisation et le mandatement de la paie du personnel ;
- Le mandatement et le paiement des factures ont

été assurés vers nos fournisseurs afin de leur assurer des ressources financières primordiales pour leur propre survie économique ;

- Le quittance des loyers ;
- La communication des informations essentielles, vers les locataires, le personnel...

Ainsi nos **trois dispositions majeures** sont :

- Le maintien des activités de propreté et de réputation dans un cadre de service réduit en volume pour nos 155 personnels de proximité ;
- La généralisation du télétravail chaque fois que cela était possible : 170 télétravailleurs soit 40 % de l'effectif ;
- Le maintien de salariés en présentiel, sur un effectif très réduit, pour les des missions prioritaires ne pouvant pas être traitées en télétravail.

UN PLAN DE REPRISE D'ACTIVITÉ (PRA) VOLONTARISTE ET RESPONSABLE

Suite aux annonces du Gouvernement concernant le déconfinement à compter du 11 mai, VTH s'est organisé afin d'engager une **reprise active et renforcée en privilégiant une relance sociale et économique, tout en respectant la sécurité sanitaire des locataires et des collaborateurs.**

Dès le 24 avril 2020, VTH a mis en place une **cellule de crise dite « de reprise »** composée du Comité de direction, de la Responsable juridique et de représentants du CSE.

Son but : organiser cette phase en augmentant les services apportés à nos parties prenantes, en sécurisant la reprise d'activité des collaborateurs, et en contribuant à la relance économique.

Les mesures prises, applicables jusqu'au 5 juin dans un premier temps et sous réserve de l'évolution de la situation sanitaire, permettent :

De protéger et privilégier la santé et la sécurité des locataires, des prestataires, des entreprises... et des collaborateurs de Val Touraine Habitat. 50% des effectifs est revenu en présentiel avec alternance entre les collègues d'une même équipe. 110 collaborateurs poursuivent leurs missions en télétravail. Nos prestataires ont été sensibilisés aux respects des nouvelles règles sanitaires ;

D'augmenter les services apportés aux locataires. L'accueil du public a été élargi mais demeure limité, il se fera sur rendez-vous fixé en amont selon des prescriptions définies (périodes, horaires...). L'accueil téléphonique demeure actif. Un renforcement des activités de nettoyage (nettoyage et gestion des déchets des résidences) à temps complet. Nos personnels de proximité sont équipés (masques, visières, gants...) et disposent de matériels et de produits adaptés (gel, désinfectant ménager...). Les états des lieux, signatures de baux, diagnostics techniques, prestations d'entretien et de contrôles... reprennent pour VTH et ses prestataires dans le strict respect des nouvelles règles sanitaires ;

Une reprise dynamique en direction des acteurs économiques de la construction et du bâtiment. Les chantiers de constructions neuves (plus de 280 logements) et les opérations d'aménagement, les travaux d'amélioration et de réhabilitation (1 330 logements) redémarrent, dans le respect des règles de protection sanitaire. Dans les logements occupés, les travaux techniques se limitent aux urgences et



Reprise des chantiers « La Borde » à Notre-Dame-d'Oë

IMPACTS

- Arrêt des chantiers de réhabilitation et de constructions neuves ;
- Arrêt des entretiens en milieu occupé sauf urgence ;
- Arrêt des mises en location et de toute l'activité de gestion locative (traitement technique, états des lieux...) sauf urgences techniques et/ou humaines (violences faites aux femmes...) majeures ;
- Arrêt des ventes de logements et de terrains à bâtir ;
- Chômage partiel d'une partie du personnel et mise en place du télétravail ;
- Arrêt des mesures de recouvrement forcé ;
- Demandes des fournisseurs de payer plus rapidement ;
- Mesures en faveur des commerces et locaux d'activité (recouvrement différé) ;
- Fermeture au public des agences, de la Trésorerie et du siège.

les travaux d'adaptation pour les personnes âgées et/ou handicapées (personnes à risque) en milieu occupé demeurent suspendus.

LES RISQUES ET INCERTITUDES AUXQUELS VTH FAIT FACE

L'épidémie de Covid-19 est un fait postérieur à l'arrêté des comptes 2019, il n'a donc pas d'incidence sur la situation comptable de VTH au titre de l'exercice clos au 31 décembre 2019. S'agissant d'un événement important survenu entre l'arrêté des comptes et la présentation du rapport d'activité, il est de nature à faire l'objet d'une évaluation des risques et incertitudes auxquelles nous devons faire face pour l'exercice 2020.

Ainsi, on peut d'ores et déjà lister **des impacts importants liés au confinement** décidé par le Gouvernement et les **principales conséquences** que cela engendrent pour VTH dès à présent et pour les périodes à venir.

CONSÉQUENCES

- Augmentation de la vacance commerciale et technique ;
- Augmentation des impayés ;
- Augmentation des entreprises en difficulté ;
- Retard des livraisons des groupes locatifs neufs engendrant une perte de chiffre d'affaires ;
- Retard des livraisons des logements réhabilités ;
- Diminution des ventes (Hlm et terrains) entraînant une diminution des recettes ;
- Prise en charge des mesures de protection des chantiers ;
- Frais de sécurisation « sanitaire » pour les collaborateurs de VTH (équipements de protection individuelle, télétravail, dématérialisation, activité partielle...) ;
- Frais de communication auprès des locataires et des parties prenantes ;
- Frais d'annulation de manifestations programmées (convention du personnel...) ;
- Accélération de la transformation numérique de VTH ;
- Mise en place de nouveaux modes de management.

Temps forts 2019

Retour sur les événements qui ont marqué l'année !

CÉRÉMONIE

01/2019

Vœux du personnel

Les 400 collaborateurs et les administrateurs se sont réunis au siège pour participer à la cérémonie des vœux. Au programme : bilan de l'année, perspectives et nouveaux projets. Au menu des festivités : spectacles, musique et buffet.



CONCOURS

02/2019

VTH remporte la consultation pour l'aménagement de la ZAC de Semblançay

Confronté à une rude concurrence, VTH remporte la consultation. Un beau projet paysagé de 9 ha à aménager sur 10 ans.



QVT

27/02/2019

Sensibilisation à la prévention des risques au travail

Matinée studieuse pour une trentaine de collaborateurs sur le thème de la santé au travail, animée par Nathalie Carton, formatrice au sein de l'Association de prévention de santé au travail (APST37).



CSE

09/01/2019

Installation du Comité social et économique

À la suite des élections, le CSE s'est réuni pour la première fois le 9 janvier. Il est composé de 21 membres.



VIE DE L'OFFICE

24/01/2019

Conférence des cadres

Réunion de rentrée studieuse avec une formule renouvelée de la conférence des cadres, suite aux propositions du groupe de travail dédié.



PROXIMITÉ

02/2019

Réunion de concertation avant les travaux de réhabilitation

Mis en service en 1961, 1963 et 1966, les 154 logements collectifs de « Château Fraisier 1, 2 et 3 » à Saint-Avertin vont connaître d'importants travaux de réhabilitation qui vont durer 2 ans, avec un investissement prévisionnel de près de 5 M€ TTC.

VIE DE L'OFFICE

05/03/2019

Journée métiers pour la DGLSP*

Les Chargé(e)s de secteur, Responsables gestion de proximité, Responsables d'agences et Technicien(nes), ont été réunis dans le cadre d'une journée d'information et de partage dédiée à leurs métiers.



*Direction de la gestion locative et des services de proximité.

RÉHABILITATION

15/04/2019

Réhabilitation de 50 logements à Descartes

La visite presse a permis de mettre en valeur deux opérations de réhabilitation réalisées à Descartes : « Côte des Granges 2 » pour 30 logements collectifs et individuels et « Bretagne » pour 20 logements collectifs.



COMMUNICATION

04/2019

Nouveau look pour les livrets d'accueil locataires

Fin le livret d'accueil unique et volumineux. Place à deux nouveaux documents entièrement relookés pour les rendre plus clairs et attractifs. Les livrets sont aussi disponibles sur le site Internet (Kiosque).



PROXIMITÉ

03/2019

Des nouveaux Locataires référents mobilisés

Souhaitant renouveler le dispositif des Locataires référents, créé en mai 2012, VTH lance une campagne de communication pour inciter de nouveaux membres bénévoles à rejoindre le groupe de travail pour la période 2019-2023 (cf page 52).



VIE DE L'OFFICE

29/03/2019

L'équipe de la DGA se réunit

La DGA (Direction générale adjointe) a réuni ses services afin d'échanger sur différents thèmes dont la plupart ont été choisis par les collaborateurs eux-mêmes (boîte à idées).



QUALITÉ DE SERVICES

21/05/2019

Journée DIT

Dans le cadre de notre plan qualité de services, une quarantaine de collaborateurs de VTH a été invitée à réfléchir sur le thème de la Demande d'intervention technique (DIT), un thème qui fédère tous les services (cf page 52).

VIE DE L'OFFICE

05/2019

Rachat de capital

La Saem de Saint-Avertin compte 143 logements, 8 commerces et un Ehpad. Le conseil municipal de la ville accepte l'offre de rachat des actions de sa Saem par VTH. L'ensemble de l'activité, le patrimoine, ainsi que les 4 collaborateurs de la Saem rejoignent VTH à compter du 14 février 2020.



INAUGURATION

06/2019

Inauguration de la réhabilitation à Monts

Inauguration à Monts de la réhabilitation « La Lande 3 » (32 logements) à l'initiative de l'association de locataires en présence du Maire, de la Conseillère départementale et de la Députée de la circonscription.



RÉHABILITATION

24/06/2019

30 logements de « La Papauterie 1 et 2 » à Esvres-sur-Indre

À la suite des travaux de réhabilitation, la visite chez Mme Blanche Winter confirme la satisfaction des locataires.

AMÉNAGEMENT

06/2019

Lancement des travaux à Rouziers-de-Touraine

L'opération représente 19 terrains à bâtir d'une superficie moyenne de 543 m², un îlot réservé à la construction de 8 logements sociaux. La volonté de la commune, est de préserver un cadre champêtre et de donner la priorité aux piétons.



VIE DE L'OFFICE

07/2019

Signature du plan de concertation locative 2019-2022

Le Conseil de concertation locative (CCL) est un organe consultatif qui se réunit et émet des avis sur les aspects de la gestion du patrimoine locatif, sur les projets d'amélioration ou de construction-démolition et sur toutes mesures touchant aux conditions d'habitat et au cadre de vie des habitants.

CONVIVIALITÉ

04/07/2019

Pique-nique ensoleillé

Un beau soleil, de la musique, des jeux... Les salariés et leur famille ont passé une belle soirée d'été autour de la pergola pour le pique-nique annuel.

RÉHABILITATION

19/07/2019

Restructuration à l'Île-Bouchard

Un projet qui comporte la restructuration de 4 T1 bis en 2 T2 sur le site de « Denfert Rochereau » qui permettra de mieux répondre aux attentes de nos locataires. Des travaux de réhabilitation ont été aussi conduits pour l'ensemble des 10 logements de la « Rue Pasteur ».



PARTENARIAT

Été 2019

Association Unis-Cité à La Riche

Dans le cadre d'un partenariat entre l'association Unis-Cité, VTH et la Mairie de La Riche, des volontaires sont intervenus dans le quartier Niqueux-Bruère, pour sensibiliser aux enjeux de la transition énergétique et de la maîtrise des consommations d'énergie.



PROXIMITÉ

09/2019

Voisinnades de l'été

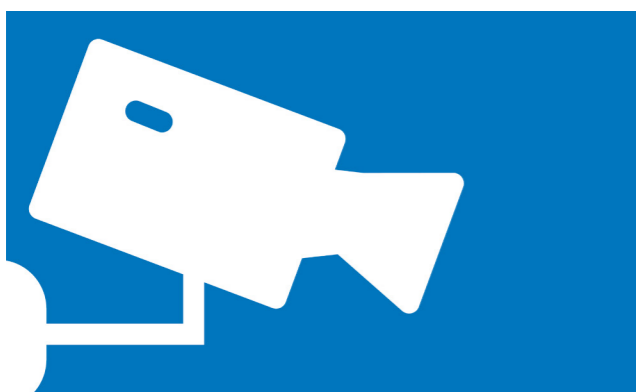
Très appréciées, les Voisinnades sont des moments d'échange privilégiés, autour d'un verre de l'amitié offert par VTH, entre les collaborateurs et les locataires de logements récemment construits.

PRESSE

17/09/2019

Visite guidée du futur pôle social de Loches

Organisée par le Conseil départemental d'Indre-et-Loire, cette visite a permis de mesurer l'avancée du chantier. Ce site d'environ 2 800 m² accueillera : la Maison départementale de la solidarité, le pôle social communautaire et huit logements sociaux dans le cadre d'un foyer de jeunes travailleurs. Livraison prévue au printemps 2020.



SÉCURITÉ

08/2019

La vidéoprotection en agences

La mise en place de la vidéoprotection a été déployée dans toutes les agences afin d'améliorer la sécurité des collaborateurs.



SOLIDARITÉ

08/2019

Les jardins partagés de Nouâtre, lauréat « Coup de pouce » 2019

Lauréate de l'appel à projets « Coup de pouce » 2019 organisé par VTH, l'association Les jardins de Nouâtre ne manque pas de projets. Elle a été créée il y a 3 ans par un paysagiste et compte environ 30 bénévoles.



PROXIMITÉ

18/09/2019

Diagnostic en marchant

L'agence de Chinon a organisé pour les locataires des groupes « Bellevue 1 et 2 » à Azay-le-Rideau un diagnostic en marchant. Ces deux groupes représentent 38 logements collectifs et individuels.

VIE DE L'OFFICE

12/09/2019

Médailles du travail

Les médaillés entourent **Jean Luc Triollet**, Directeur général : **Marina Brito**, Assistante de gestion, **Patricia Martin**, Chargée de clientèle, **Alain Sionneau**, Employé de proximité, **Nicole Nester**, Chargée de clientèle, **Nadia Richard**, Employée moyens généraux, **Jean-Michel Amont**, Employé de proximité, **Maryline Coutard**, Employée d'immeubles, **Ouahiba Hammou-Mammar**, Gestionnaire spécialisée, **Muriel Petit**, Responsable d'équipe, **Chantal Brault**, Assistante de direction, **Sylvie Lubineau**, Employée d'immeubles.



Image d'archive | Joué-lès-Tours « Le Morier »

ANNIVERSAIRE

12/10/2019

70 ans pour VTH !

Le 12 octobre 1949 paraissait au Journal officiel le décret créant l'Office public départemental d'Habitations à Bon Marché d'Indre-et-Loire, sous la signature du Ministre de la Reconstruction et de l'Urbanisme. Que de chemin parcouru !



ÉVÈNEMENT

du 11/10 au 13/10/2019

Salon de l'Habitat

Présent avec ses collègues **Julie Cazy**, **Fanny Béal** et **Frédéric Augé**, **Miguel De Faria** a constaté une baisse de la fréquentation. « On constate que la majorité des demandes se concentre sur l'agglomération de Tours. »



SUR LE TERRAIN

07/10/2019

Visite de la chaufferie biomasse

A l'occasion de la réunion avec l'entreprise Dalkia, l'équipe de proximité de l'agence de Joué-lès-Tours a visité la chaufferie. Celle-ci alimente le réseau primaire de la ville et ensuite notre réseau secondaire permettant ainsi le chauffage dans nos logements.

PROXIMITÉ

08/10/2019

Diagnostic en marchant

Les locataires de Château-Renault sont mis à l'honneur. C'est à l'occasion de ce 2^{ème} diagnostic en marchant en octobre que **Gatien Sève** et le groupe des locataires de « Combettes » ont bravé la pluie et fini leurs parcours !

ENVIRONNEMENT

19/10/2019

Opération « nos quartiers propres » à Joué-lès-Tours

Très belle opération citoyenne de ramassage des déchets, organisée par la ville de Joué-lès-Tours et la Métropole, à laquelle s'est associée l'agence. Environ trente participants ont sillonné les quartiers de La Rabière, du Morier et de la Vallée Violette pour ramasser au total 388 kg de déchets et 18 m³ d'encombrants.

LIEN SOCIAL

10/2019 - 12/2019

Nouvelle formule pour les « Forums locataires »

350 locataires et une centaine de collaborateurs ont participé à la nouvelle formule des « Rencontres en direct ». Ces 6 rendez-vous ont permis notamment de renforcer le dialogue avec les locataires. Ci-contre, notre Vice-président, **Judicaël Osmond**, lors de la rencontre à Joué-lès-Tours, en présence de Monsieur le Maire, **Frédéric Augis**.



INSTITUTIONNEL

28/11/2019

Congrès des Maires

Ouverture du 74^{ème} Congrès des Maires d'Indre-et-Loire. À cette occasion, nous avons pu rencontrer plus de 800 élus. Une belle réussite !



RÉCOMPENSE

22/11/2019

VTH remporte le trophée Promotelec

Val Touraine Habitat, lauréat des Trophées Promotelec dans la catégorie rénovation de maison individuelle pour la réhabilitation du groupe « Le Chêne Rotté 1 & 2 » à Brizay (11 maisons individuelles).



Un nouveau site internet

- + Moderne
- + Pratique
- + Riche en contenus
- + Ergonomique
- + D'actualités
- + De photos



COMMUNICATION

17/12/2019

Un nouveau site internet !

Plus moderne et pratique, avec une présentation repensée, le nouveau site est apprécié pour (re)découvrir nos activités, nos métiers, notre savoir-faire et notre ambition.

PRESSE

25/11/2019

Pose de première pierre

Pose de la 1^{ère} pierre de la Maison départementale et communale des solidarités de Montlouis-sur-Loire en présence de Madame la Préfète, **Corinne Orzechowski**.



TOURNOI

12/2019

1^{er} tournoi de baby-foot

Le premier tournoi de baby-foot a commencé au mois de décembre. Tous les matchs sont très disputés, ça joue, ça crie, c'est joyeux et toujours très fair-play. Un moment qui rassemble !

TempO, un projet structurant pour l'avenir

UN PROJET D'ENTREPRISE ÉCRIT EN 2019 POUR LA PÉRIODE 2020-2024

Nous vivons dans un monde complexe, en constante évolution, où les bouleversements climatiques, sociaux et économiques nous obligent à des adaptations permanentes. Impacté, le secteur Hlm se met progressivement en mouvement pour mieux répondre aux aspirations d'une société devenue plus exigeante.

Travaillé de manière participative de juin à décembre 2019, et synthétisé début 2020 VTH propose pour la période 2020-2024, un nouveau projet pour répondre aux grands enjeux de demain.

INSTANCES DE PILOTAGE



15

membres au Comité de pilotage (Directeur général, 7 Directeurs, 7 collaborateurs)



15

membres au Comité de pilotage sur le passage en comptabilité commerciale



2

chefes de projets (Véronique Boumaraf et Hélène Cossic)



6

séminaires du Comité de pilotage avec Wavestone (cabinet de consultants)



Comité de pilotage du passage en comptabilité commerciale

DIAGNOSTIC DE L'ORGANISATION



18

entretiens internes (individuels)



1/2

journée d'observation à la Direction du développement et de l'aménagement



1/2

journée d'observation des métiers à l'agence de Loches



18

entretiens externes (individuels)



70

personnes interrogées lors des 6 « ateliers » métiers

ÉCRITURE DU PROJET



84

personnes mobilisées dans les 7 « chantiers » prospectifs



10

mois sur l'écriture du projet



50 %

de taux de réponses aux 3 questionnaires envoyés aux collaborateurs (« chantiers » n° 5, 6 et 7)



1

réunion avec les Locataires référents



Speed-dating du projet d'entreprise

RETOUR SUR LE DIAGNOSTIC

Début septembre 2019, Wavestone, cabinet de consultants qui nous accompagne sur le diagnostic et l'écriture du projet, nous a remis les résultats de l'état des lieux.

NOS FORCES SONT MULTIPLES

L'action sociale (Service médiation, Service social, partenariats multiples avec les territoires, et proximité) est stratégiquement développée : c'est un point fort.

Les directions métiers (Direction du patrimoine, Direction du développement et de l'aménagement, Direction de la gestion locative et des services de proximité) ont des spectres d'activité déjà larges et des forces constituées : la vente, l'aménagement, les résidences spécialisées, les opérations en maîtrise d'ouvrage déléguée pour le Conseil départemental d'Indre-et-Loire.

Les moyens humains mobilisés sont inférieurs au secteur (au regard du parc en gestion) : ainsi à l'échelle de VTH, les processus sont globalement optimisés.

DES ENJEUX AUXQUELS IL FAUT RÉPONDRE

Réfléchir à certains rattachements organisationnels pour gagner plus encore en cohérence : médiation, vente, RSE...

Penser à la différenciation entre le fonctionnement des agences au regard de leurs spécificités (enjeux et territoires différents) et renforcer les métiers de proximité (Gardiens, Chargés de secteur).

Traduire les enjeux de transformation de notre société : marketing, transformation numérique contrôle interne, qualité et RSE, conduite du changement, innovation...

Développer des méthodes de fonctionnement plus agiles*, plus solidaires, développer de nouvelles formes de management, afin de ré-enchanter le lien des collaborateurs à l'Office.

**S'adapter plus facilement aux changements, mieux maîtriser les processus de bout en bout, et au final, augmenter à la fois la satisfaction du client, mais aussi celle des collaborateurs.*



« Atelier métier » | Projet d'entreprise

UNE ÉCRITURE DU PROJET PARTICIPATIVE

Tout a commencé lors du speed-dating du 3 juin ! Les binômes pilotes des « chantiers »* prospectifs ci-dessous ont présenté aux collaborateurs leur thématique et les enjeux à étudier. L'inscription dans ces « chantiers » s'est déroulée sur la base du volontariat. Pendant presque 6 mois, les groupes ont travaillé puis rendu leurs préconisations les 13 et 16 décembre 2019. D'autres groupes ont été également formés en agences, afin de réfléchir à l'organisation de demain, aux nouveaux métiers.



Groupe de travail de l'agence de Joué-lès-Tours | Projet d'entreprise

**« chantier » : groupes de travail constitués sur les 7 grands défis stratégiques identifiés par le Comité de pilotage. Pendant 6 mois, ces groupes ont réalisé un travail approfondi de benchmark, d'études bibliographiques, de diagnostic (degré de maturité de VTH sur la thématique en question), et de préconisations. Toutes ces préconisations ont permis d'élaborer, une fois triées, classées, priorisées, notre plan d'actions sur la période 2020-2024.*

LES 7 « CHANTIERS » PROSPECTIFS

« CHANTIER » N°1
Construire des stratégies répondant aux besoins de l'ensemble des territoires.

« CHANTIER » N°2
Diversifier l'activité de VTH pour générer de nouvelles ressources.

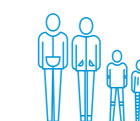
« CHANTIER » N°3
Consolider et faire évoluer le service rendu aux locataires.

« CHANTIER » N°4
Renforcer les liens sociaux et préserver le bien-vivre ensemble.

« CHANTIER » N°5
Accélérer la transformation numérique de VTH.

« CHANTIER » N°6
Définir, partager et incarner les valeurs de VTH.

« CHANTIER » N°7
Définir les conditions favorables à la prise d'autonomie et de responsabilités des collaborateurs.



1 300
réponses au questionnaire envoyé aux locataires



3
questionnaires envoyés aux collaborateurs sur différentes thématiques

Notre nouvelle organisation

Pour répondre aux enjeux de l'avenir et aux défis de demain, notre organisation a été repensée :



Notre nouveau projet, Temp'Ô c'est...

UN SOCLE

Inscrire l'innovation et le numérique au cœur de nos fonctionnements internes et externes. Être un acteur ouvert à des partenariats fondés sur des convergences de valeurs et de stratégies. Co-développer, réinventer nos pratiques collaboratives avec nos parties prenantes internes et externes.

UN PLAN D' ACTIONS

Une déclinaison de chaque axe en 5 groupes d'actions prioritaires : un déploiement en 15 « chantiers opérationnels ».

3 AXES



AXE 1
Développer une gamme complète de produits et de services pour répondre aux besoins et aux spécificités des territoires.



AXE 2
Être un acteur performant et responsable au service de nos locataires et de notre mission sociale et solidaire.



AXE 3
Renforcer les liens et associer nos parties prenantes internes et externes à la bonne marche de l'entreprise.



DIFFUSION D'UNE LETTRE D'INFORMATIONS MENSUELLE

Nouveau projet, nouvel outil de communication à destination des collaborateurs ! Chaque mois, une lettre d'informations du projet est envoyée par mail : actualités, nombreux témoignages de collaborateurs, zoom sur des moments forts, et même une vidéo avec une participation active des collaborateurs qui expliquent leur investissement !

Nos missions, nos valeurs

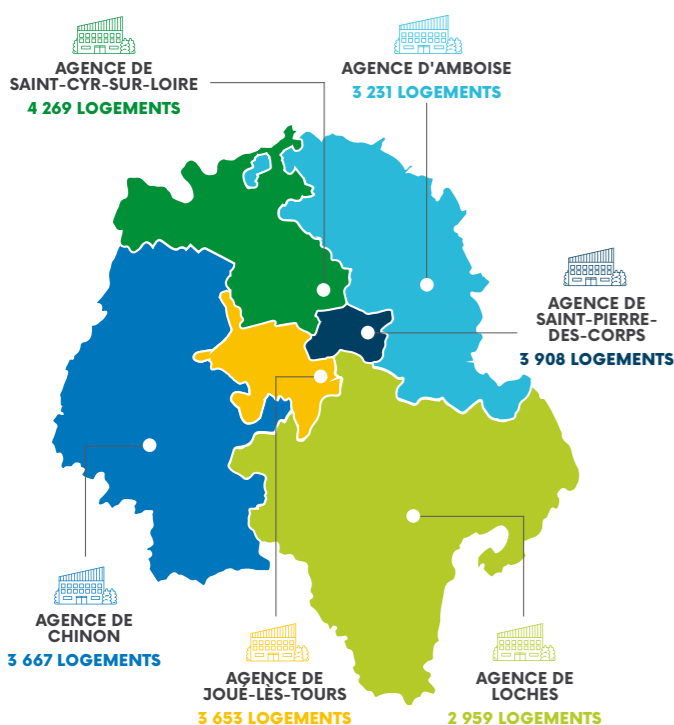
Premier bailleur social de la région Centre-Val de Loire, Val Touraine Habitat remplit une mission d'intérêt général dans le domaine du logement social. Notre organisme construit, réhabilite et gère des logements locatifs destinés aux ménages dont les ressources n'excèdent pas les plafonds fixés par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

Créé en octobre 1949 par le Conseil départemental d'Indre-et-Loire, notre organisme gère un patrimoine immobilier de 23 583 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 de l'habitat ainsi qu'une diversité de bâtiments, y compris la construction de résidences spécialisées : foyers pour personnes âgées, foyers pour jeunes travailleurs, gendarmeries...

Grâce au professionnalisme de ses 409 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.



NOS VALEURS

Nos valeurs, redéfinies lors de l'écriture de notre nouveau projet d'entreprise, sont :

- La proximité
- La compétence
- La confiance
- L'innovation
- La préservation de l'environnement

Nous bâtissons nos projets avec cette identité renouvelée.

Notre gouvernance



Conseil d'administration

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

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 VTH.

Il 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. Il s'est réuni notamment en avril 2019 pour approuver le Plan stratégique de patrimoine 2019-2024 (PSP), acter de l'engagement dans l'écriture de la Convention d'utilité sociale (Cus) et faire le bilan du projet stratégique 2014-2018.

LE BUREAU

Le Bureau du Conseil d'administration s'est réuni 11 fois en 2019 afin de traiter des opérations d'investissement, de la vente Hlm, de l'accèsion, des opérations d'aménagement, des clôtures financières et autres sujets liés à la délégation donnée par le Conseil d'administration.

LE COMITÉ DE DIRECTION

Le Comité de direction (cf. page 24) 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.



Siège social de VTH à Tours Nord

Fiches de synthèse

ACTEUR DU DYNAMISME DES TERRITOIRES

L'habitat est un enjeu majeur dans le développement économique et social de nos territoires.

Notre implantation et notre patrimoine dans le département font de VTH une entreprise intégrée dans la vie locale, avec

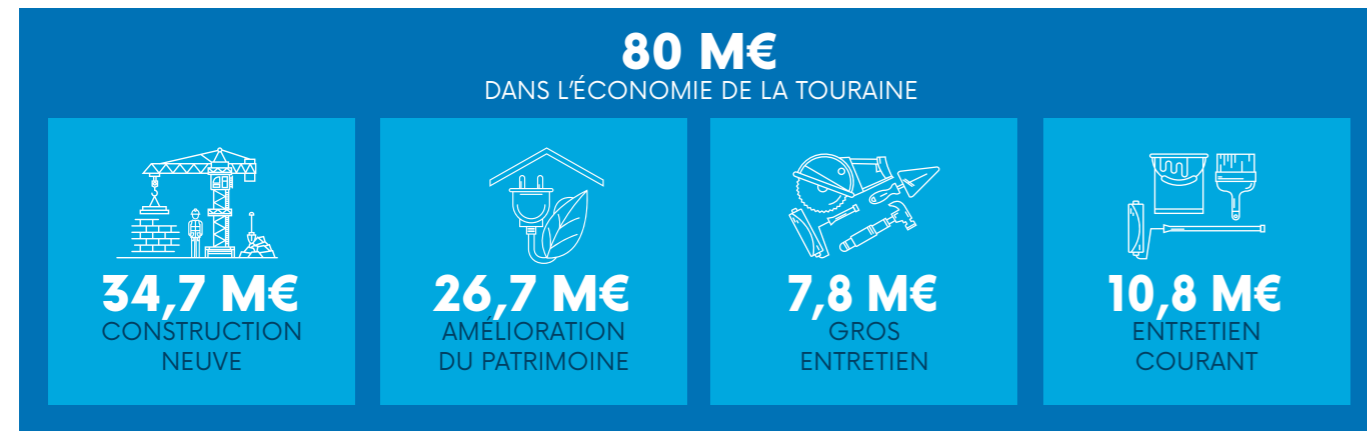
des retombées économiques et sociales significatives.

Ainsi, que ce soit comme bailleur, employeur ou encore acheteur, VTH joue un rôle important au service de la Touraine, de ses élus et de ses habitants.

2,8 %
est le taux moyen de vacance commerciale à 0 mois

1 136
entreprises travaillent avec Val Touraine Habitat

20 418
heures d'insertion réalisées, soit 12 emplois équivalents temps plein



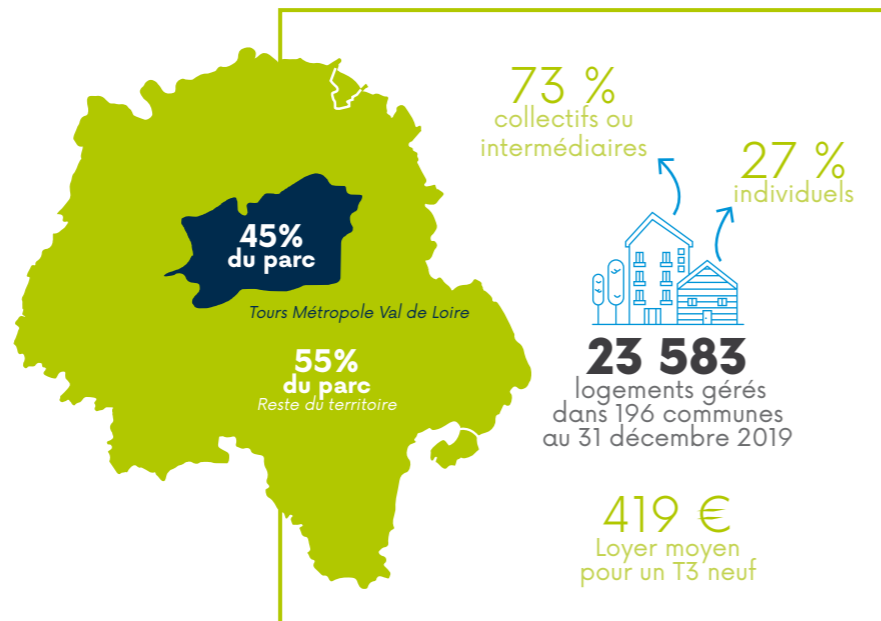
9,6 M€ est le montant total des taxes foncières payées aux collectivités

1,9 M€ le montant des subventions versées par le Conseil départemental

22,4 M€ le montant des garanties d'emprunt accordé par le Conseil départemental

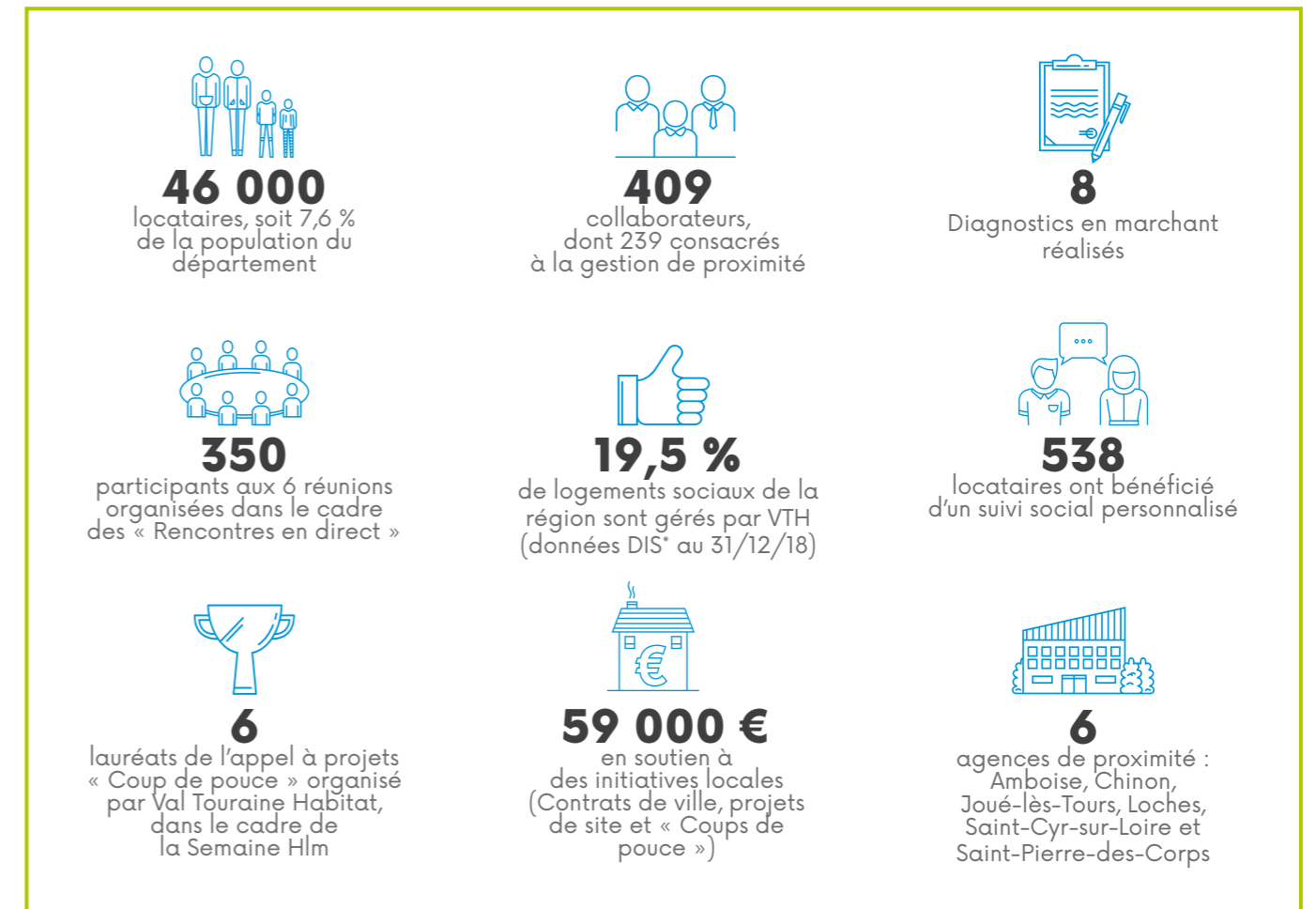
89 M€ de chiffre d'affaires

7,4 M€ d'autofinancement net



ACTEUR DE PROXIMITÉ POUR RENFORCER LE MIEUX VIVRE ENSEMBLE

Notre mission d'intérêt général au service du logement social nous permet de renforcer notre proximité et l'écoute de nos locataires, en développant notre qualité de service.



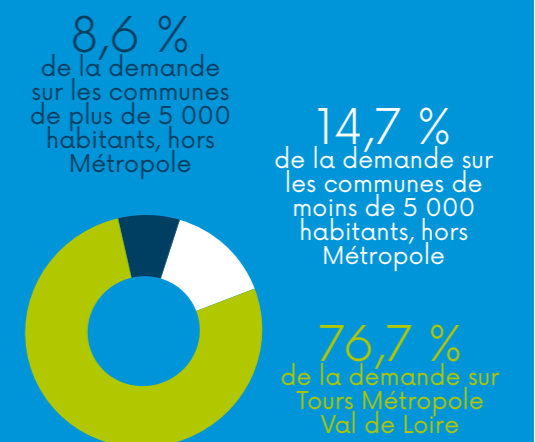
*DIS : Dossier individuel de situation

ÉCOUTE ET DIALOGUE

Depuis plusieurs années, nous avons développé des initiatives pour améliorer le dialogue avec les locataires (Locataires référents, Rencontres en direct, réunions de concertation...) et l'écoute (Service médiation, Gardiens d'immeubles, Service social, techniciens en agence...). Des permanences infos travaux sur des sites de réhabilitations importantes sont assurées (à La Riche, Château-Renault et Saint-Avertin).

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.



Fiches de synthèse

CONSTRUIRE ET AMÉNAGER

30
opérations
d'aménagement
en cours

62
lots à bâtir vendus

30

L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

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

Communes	Opérations	Nbre de lots à bâtir*	Nbre de logts VTH	État avancement en 2019
Amboise	La Terrasse des Ormeaux	25	10	Réalisation et commercialisation
Avoine	Le Val des Noyers	2	24	Études opérationnelles
Ballan-Miré	La Gare Fosse Bureau	34 2	18 0	Études opérationnelles Études pré-opérationnelles
Beaumont-en-Véron	Les Pièces de Beaumont	30	26	Réalisation et commercialisation
Chinon	Le Petit Bouqueteau	6	17	Réalisation et commercialisation
Cinq-Mars-la-Pile	Les Mesnils 1 Les Mesnils 2 Les Blais Nord Tr1 & 2 Les Blais Nord Tr3 & 4	19 8 43 52	20 0 20 14	Clôture Clôture Études opérationnelles Études pré-opérationnelles
Langeais	Coteaux de Haussepied Tr1 Coteaux de Haussepied Tr2	38 41	11 13	Réalisation et commercialisation Études opérationnelles
Larçay	La Bergerie Tr1 La Bergerie Tr2	45 5	29 6	Clôture Études opérationnelles
Marcilly-sur-Vienne	Le Port de Nouâtre	8	0	Réalisation et commercialisation
Mazières-de-Touraine	La Gaudrière	18	9	Réalisation et commercialisation
Monnaie	Le Boulay	36	25	Réalisation et commercialisation
Montbazou	La Fuie	4	15	Études opérationnelles
Montlouis-sur-Loire	Saint-Ermé Est et Ouest	16	38	Réalisation et commercialisation
Neuillé-Pont-Pierre	Le Clos du Haras Culoie	15 33	24 10	Réalisation et commercialisation Réalisation et commercialisation
Neuvy-le-Roi	Beauregard	12	10	Réalisation et commercialisation
Notre-Dame-d'Oé	La Borde Tr1 La Borde Tr2	27 46	22 30	Études opérationnelles Études pré-opérationnelles
Nouzilly	Les Vignes du Prieuré Tr3 Les Vignes du Prieuré Tr4 Les Vignes du Prieuré Tr5	15 14 15	0 6 0	Réalisation et commercialisation Réalisation et commercialisation Études opérationnelles
Reignac-sur-Indre	La Pièce des Sables	25	12	Réalisation et commercialisation
Reugny	La Duchaie Les Vignes de la Côte	17 12	6 8	Clôture Réalisation et commercialisation
Rouziers-de-Touraine	Le Grand Chemin	20	8	Études opérationnelles
Saint-Antoine-du-Rocher	Les Rocantonelles	35	8	Réalisation et commercialisation
Saint-Paterne-Racan	Les Êtres	5	0	Réalisation et commercialisation
Saint-Roch	Ancienne École Le Fourgon	19 37	12 10	Réalisation et commercialisation Études pré-opérationnelles
Semblançay	Les Dolbeaux Tr1 Les Dolbeaux Tr2 à 5	25 73	6 19	Études opérationnelles Études pré-opérationnelles
Sorigny	Rue des Écoles	17	9	Études opérationnelles
Souvigné	ZAC Petit Riz Tr1	28	12	Réalisation et commercialisation
Total logements		922	507	

*Le nombre de lots à bâtir comprend ceux destinés aux particuliers, à VTH et aux promoteurs

LES MISES EN CHANTIER

En 2019, la construction de **169 logements** répartis en **13 nouveaux chantiers** a été lancée.

Communes	Opérations	Ind.	Coll.	Total
Avoine	Le Val des Noyers	24	-	24
Langeais	Clémortier	5	6	11
L'Île-Bouchard	Nouvelle Gendarmerie	6	-	6
Mettray	Le Clos Renard	-	6	6
Montbazou	50 Route de Monts Tr2 Véfa	-	18	18
Montlouis-sur-Loire	Les Hauts de Montlouis 4 Véfa	-	21	21
Notre-Dame-d'Oé	Le Bourg	-	17	17
Rochecorbon	Croix Rouge 4	4	-	4
Saint-Avertin	66 Route de Larçay Rue du Nouveau Bois Rue du Fourneau Véfa	0 1 2	10 8 -	10 9 2
Saint-Roch	Ancienne École	4	8	12
Veigné	Les Gués (Rue de Parçay) Véfa	-	29	29
Total logements		46	123	169

LES LOGEMENTS LIVRÉS

D'une taille de 1 à 42 logements répartis sur **17 opérations**, la diversité des programmes livrés reflète notre aptitude à répondre à différents types de besoins.

Communes	Opérations	Ind.	Coll.	PSLA, acc. sociale	Foyers, autres struct.	Total
Avoine	Rue Marcel Vignaud Nouvelle Gendarmerie	-	4	-	-	4
La Membrolle-sur-Choisille	Ancienne Mairie	-	5	-	-	5
Langeais	Résidence du Faucon Noir	-	20	-	-	20
Loches	Nouvelle Gendarmerie	-	-	-	39	39
Montbazou	La Fuie 2	12	8	-	-	20
Montlouis-sur-Loire	Maison Husseau	1	-	-	-	1
Notre-Dame-d'Oé	Les Terrasses d'Oé 2	-	10	-	-	10
Parçay-Meslay	Résidence Saint-Antoine	7	21	-	-	28
Reignac-sur-Indre	Les Pièces des Sables 2	5	-	-	-	5
Rochecorbon	La Valinière	-	21	-	-	21
Saint-Antoine-du-Rocher	Les Hauts de Saint-Antoine	8	-	-	-	8
Saint-Avertin	Orée Verte	-	9	-	-	9
Saint-Cyr-sur-Loire	Rue Ampère	-	36	-	-	36
Saint-Pierre-des-Corps	Impasse de l'égalité	1	-	-	-	1
Tours	Goya	-	39	3	-	42
Vallères	Les Neurayes	4	-	-	-	4
Total logements		38	173	3	77	291

Rachat du patrimoine sur la commune de Bléré « Rue des déportés » correspondant à 11 logements. (non indiqué dans le tableau).

Au total, livraison de **7 nouveaux commerces** : 2 sur l'opération « Rue Marcel Vignaud » à Avoine et 5 sur l'opération « Goya » à Tours.



291
logements livrés dont
77 logements de
gendarmerie



5
commerces
vendus



60
actes de vente Hlm
signés



107
logements financés
sur le territoire de
Tours Métropole
(programmation 2019)



218
logements financés sur
le reste du territoire du
Conseil départemental
(programmation 2019)



13
ventes ou levées d'option
permettant l'achat de
logements en PSLA* ou
accession directe

*Prêt social location-accession

31

Rapport d'activité responsable - Val Touraine Habitat

Fiches de synthèse

RÉHABILITER



32

LES MISES EN CHANTIER

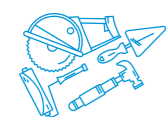
En 2019, **16 opérations** ont été mises en chantier. Elles représentent **538 logements**, pour un coût moyen de **33 613 €** par logement.

Commune	Opération	Nbre logts	Prix de revient	Économie d'énergie			
				Travaux économie d'énergie	Consommation avant (kWhep/m ² /an)	Consommation après (kWhep/m ² /an)	DPE avant après
Amboise	Allée des Tilleuls	10	490 000 €	138 002 €	212	77	D ⇒ B
Azay-le-Rideau	Rue Adélaïde Riché	16	635 000 €	165 703 €	324	90	E ⇒ B
Bourgueil	Avenue de la Gare	7	261 000 €	57 023 €	380	284	F ⇒ E
Chançay	Le Côteau 1 Le Côteau 2	8 10	700 000 €	136 603 €	165 351	123 157	D ⇒ C F ⇒ D
Château-Renault	Bel Air 3	42	1 125 000 €	403 804 €	238	111	E ⇒ C
Draché	Les Plaudières 1 Les Plaudières 2 Les Plaudières 3	15 6 2	975 000 €	355 024 €	428 313 297	113 99 96	F ⇒ C E ⇒ C E ⇒ C
La Celle-Guénand	Le Bourg	8	330 000 €	64 240 €	354	330	F ⇒ F
La Riche	Levée de La Loire 3	40	1 667 000 €	513 759 €	161	91	D ⇒ C
Langeais	Route de Tours Champ de la Motte	5 74	263 000 € 3 017 000 €	59 473 € 425 205 €	315 200	209 135	E ⇒ D D ⇒ C
Lerné	Place d'Armes 1 Place d'Armes 2 Place d'Armes 3	11 5 4	850 000 €	163 706 €	434 437 349	153 132 151	F ⇒ D F ⇒ C F ⇒ D
Luynes	Ancienne Gendarmerie	7	345 000 €	73 690 €	319	191	E ⇒ D
Montrésor	Les Aubrées	17	898 000 €	371 635 €	196	79	D ⇒ B
Saint-Avertin	Château Fraisier 1 Château Fraisier 2 Château Fraisier 3	36 40 78	4 575 000 €	1 111 861 €	229 343 357	160 200 187	D ⇒ D F ⇒ D F ⇒ D
Sonzay	Les Varennes	7	293 000 €	76 173 €	277	127	E ⇒ C
Tours	Marin La Meslée 1	90	1 660 000 €	958 726 €	136	84	C ⇒ B
Total		538	18 084 000 €	5 074 627 €	Moy : 258	Moy : 140	E ⇒ C

LES LOGEMENTS LIVRÉS

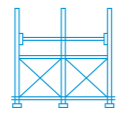
En 2019 nous avons livré **593 logements réhabilités**, soit **26 opérations** au total. Ces travaux devraient permettre en moyenne à nos locataires d'économiser **40 %** de leurs dépenses en frais de chauffage.

Commune	Opération	Nbre logts	Économie d'énergie		
			Consommation avant (kWhep/m ² /an)	Consommation après (kWhep/m ² /an)	DPE avant après
Amboise	Anatole France	20	218	86	D ⇒ B
Avoine	Les Rouères 1 et 2	41	213	109	D ⇒ C
Ballan-Miré	Les Prés 1 et 3	52	179	64	D ⇒ B
Bourgueil	Canal 4	18	220	115	D ⇒ C
Brizay	Le Chêne Rotte 1 et 2	11	502	205	G ⇒ D
Crouzilles	Les Libéras	6	233	147	E ⇒ C
Esvres-sur-Indre	La Papauterie 1 et 2	30	200	170	D ⇒ D
Hommes	La Fuye	10	446	101	F ⇒ C
Joué-lès-Tours	Le Morier 2	33	157	70	D ⇒ B
Langeais	La Douve 38 Route de Nantes	11 4	240 278	153 139	E ⇒ D E ⇒ C
L'île-Bouchard	Denfert Rochereau Rue Pasteur	4 10	290 307	290 171	E ⇒ E E ⇒ D
Loches	Bas Clos 2 Bas Clos 11	56 38	222 160	116 115	D ⇒ C D ⇒ C
Maillé	Les Rajeaux	16	319	227	E ⇒ D
Monnaie	Le Bourg 2 Rue des Fleurs	13 32	176 131	129 91	D ⇒ C C ⇒ B
Montbazou	67-69 rue Nationale Place des Marronniers	3 10	233 340	197 252	E ⇒ D F ⇒ E
Monts	La Lande 3	32	324	94	E ⇒ C
Richelieu	Bois de l'Ajonc 1 et 2	42	305	214	E ⇒ D
Savigny-en-Véron	Champ Chenin 1 et 2	27	278	125	E ⇒ C
Saint-Flovier	La Bataillère 1 et 2	22	539	177	G ⇒ D
Saint-Pierre-des-Corps	Les Grands Arbres 1 et 2	31	275	138	E ⇒ C
Tournon-Saint-Pierre	La Misère et les Dordègnes	21	396	296	F ⇒ E
Total		593	Moy : 255	Moy : 133	E ⇒ C



538

logements lancés en réhabilitation



4 169

logements ont bénéficié de gros travaux



1 017

logements livrés en travaux d'économie d'énergie, dont 593 en réhabilitation complète



4,6 %

de diminution moyenne de la quittance globale après travaux de réhabilitation



33 %

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



39 %

d'économie globale sur les dépenses de chauffage et d'eau chaude sanitaire



16,7 %

d'amélioration de la performance énergétique moyenne du patrimoine de VTH par rapport à 2009



18,1 M€

prix de revient des opérations, soit 33 613 € en moyenne par logement

33

Fiches 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...



MDS, CIAS et FJT à Loches

DES PROJETS SPÉCIFIQUES

Plusieurs projets spécifiques sont en cours de réalisation : 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 bien avancé en 2019. Un site vu du ciel, avec une superbe intégration architecturale.

Le projet d'extension et de restructuration de l'Ehpad « Maison de Beaune » à Ballan-Miré se poursuit avec un maître d'œuvre qui a été retenu. Ce chantier d'envergure est évalué à plus de 6 M€, vingt-quatre mois de travaux et nous prévoyons une livraison pour fin 2022. Le bâtiment qui a plus de trente ans va faire peau neuve. Une création de 10 places pour les personnes handicapées vieillissantes (PHV) est prévue. L'extension abritera les chambres et les espaces de vie communs, les locaux pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, avec accès à un jardin sécurisé.



377

logements adaptés aux personnes à mobilité réduite en 2019 (14 796 € de subventions Carsat)



1,5 M€

pour l'entretien des résidences spécialisées



212 000 €

de travaux d'accessibilité sur 10 locaux diffus



46

résidences spécialisées

PARTENARIAT AVEC LA GENDARMERIE NATIONALE

L'année 2019 a été marquée par la construction de deux nouvelles gendarmeries, à Loches et Avoine. Ces deux nouvelles réalisations viennent confirmer le solide partenariat avec la Gendarmerie nationale. A ce titre, l'ordre de service de

démarrage des travaux de construction des 6 logements de la caserne de l'Île-Bouchard a été délivré en décembre 2019. Le permis de construire des logements et des locaux des services techniques de la caserne de Richelieu a été déposé en 2019. Le démarrage des travaux est programmé en 2020. Les études vont être lancées en 2020 pour les casernes d'Azay-le-Rideau et Vouvray.

LIVRAISON DE LA GENDARMERIE D'AVOINE

Nous inaugurons le 9 octobre 2019 le programme dédié au Peloton spécialisé de protection de la gendarmerie (PSPG) d'Avoine.

Celui-ci comprend deux zones fonctionnelles indépendantes, privée et professionnelle : un bâtiment sécurisé et fonctionnel réalisé par la Communauté de communes Chinon, Vienne et Loire, et une zone dédiée à la vie de famille réalisée par VTH, reliée au quartier et aux équipements de la commune.

Le contexte urbain proche et la dimension de la parcelle ont opté pour la réalisation de 38 maisons individuelles accolées entre elles. Cette disposition propose également des espaces privatifs plus intimes pour chaque habitation.

Le resserrement de l'emprise construite et l'optimisation du linéaire de voirie s'inscrivent également dans une réalité économique et environnementale ; ils rendent possible une évolution future du bâti dans et autour de la parcelle. La maîtrise d'œuvre a été assurée par les architectes associés Benoit Riboulot et Patrick Vettier.



Inauguration de la « Nouvelle gendarmerie » à Avoine

LIVRAISON DE LA GENDARMERIE DE LOCHES

La nouvelle gendarmerie de Loches située sur le site de la Vallée du Parc, a été livrée le 1^{er} décembre 2019.

Elle comprend au total 39 logements construits par Val Touraine Habitat et un immeuble de bureaux, locaux techniques et garages réalisé par la Communauté de communes Loches Sud Touraine. La maîtrise d'œuvre a

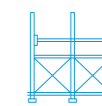
été assurée par le Cabinet Chevalier & Guillemot. Les logements sont répartis en 26 logements individuels et 13 logements intermédiaires.

Les gendarmes bénéficieront de bureaux et logements plus pratiques et confortables que ceux de la rue de Tours et son bâtiment du XIX^e siècle (appartenant également à VTH).



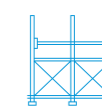
12

gendarmeries



282 000 €

de travaux sur 5 gendarmeries



602 000 €

de travaux d'accessibilité sur 27 établissements médico-sociaux



7

foyers sortis du patrimoine soit 207 équivalent logements

Fiches de synthèse

FONCTIONS SUPPORTS

La Direction des systèmes d'information au cœur de l'amélioration des processus.

AMÉLIORATION DES OUTILS EN MOBILITÉ

Suite à la renégociation des marchés « télécom », nous disposons désormais de forfaits mobiles plus adaptés aux besoins de nos différents métiers. Plus de 120 collaborateurs disposent désormais d'un forfait mobile internet de 10 Go sur leur téléphone, et les Employés d'immeubles disposent quant à eux d'un forfait voix illimité (appels, SMS, MMS). Cette renégociation nous a également permis de renouveler une partie de notre flotte mobile, avec l'acquisition de 120 nouveaux smartphones.

AUGMENTATION DE LA BANDE PASSANTE

Cette renégociation des marchés a également permis de doubler la bande passante de tous les liens informatiques entre le siège et les agences, mais également d'augmenter celui dédié à l'accès internet. Ces modifications réseaux étaient nécessaires pour améliorer l'accès aux ressources informatiques depuis nos sites déportés, et ainsi, permettre à nos utilisateurs de retrouver un confort de travail adapté à leurs usages. Elles ont également permis d'intégrer dans de bonnes conditions la nouvelle solution de visio-conférence, ainsi que les applications « Cloud » de plus en plus nombreuses.

POURSUITE DE LA DÉMATÉRIALISATION

En 2019, VTH a poursuivi ses actions de dématérialisation de la chaîne de facturation. Depuis septembre, les bons de travaux et bons de commande sont envoyés par email aux fournisseurs depuis le logiciel de gestion des commandes. Les consultations pour signature de marchés publics sont traitées via une plateforme. Les entreprises téléchargent les dossiers, répondent sur la plateforme sécurisée. Les ordres de services pour les marchés de travaux sont eux aussi émis numériquement via cette plateforme. Toutes les factures réceptionnées (environ 54 000 par an) font désormais l'objet d'un traitement totalement dématérialisé, depuis la réception via le portail Chorus Portail Pro jusqu'à leur transmission pour paiement à la Trésorerie. Cette démarche débutée en 2018 a été poursuivie en 2019 avec la prise en charge dématérialisée des factures d'investissement et la signature électronique des bordereaux de mandats et titres. Ces actions ont pour effet de limiter les impressions, l'utilisation de parapheurs et d'offrir une fluidité dans l'information en interne et pour les entreprises.

Service marchés : plusieurs évolutions réglementaires pour les commandes publiques.

Des évolutions réglementaires concernant la commande publique sont entrées en vigueur le 1^{er} avril 2019 avec le Code de la commande publique. Ce nouveau Code intègre des dispositions contenues dans différents textes (ordonnance du 23 juillet 2015 et décret du 25 mars 2016 relatifs aux marchés publics) ainsi que des règles issues de la jurisprudence. Il constitue une étape déterminante dans la démarche de rationalisation et de modernisation du droit de la commande publique, initiée avec la transposition des directives européennes de 2014. Les documents contractuels des marchés (acte d'engagement, cahier des clauses administratives particulières) ont été mis à jour dès l'entrée en vigueur du Code. Notre Règlement intérieur des achats sera actualisé au cours du premier semestre de l'année 2020.

Service juridique : des nouveautés sur le marché « assurances ».

Au 1^{er} janvier 2019, le nouveau marché d'assurances concernant la couverture de l'ensemble de notre patrimoine mobilier (parc informatique) et immobilier a été mis en œuvre. Lors de la consultation réalisée en 2018, une réflexion avait été engagée pour optimiser le coût de gestion du parc immobilier.

Ainsi, nous avons :
- d'une part, procédé à la classification de notre patrimoine au regard de notre exposition aux risques ;

- d'autre part, proposé un travail partenarial avec les assureurs en mettant en option un régime d'auto-assurances.

Cette double démarche a retenu l'intérêt des candidats permettant de dégager une économie substantielle à compter du 1^{er} janvier 2019 de près de 50% du montant de la prime annuelle des années précédentes.

Nous gérons désormais directement l'ensemble de nos sinistres dans une double limite : 100 000 € annuel et pour des sinistres inférieurs à 10 000 €.

Service des moyens généraux : un service multifonctions !

Quelques actualités d'un Service qui intervient sur de nombreux sujets : entre autres, marchés divers (restauration, fournitures...), petits travaux, maintenance des bâtiments d'activité (siège et agences).

Les travaux d'accessibilité en agences et au siège, se sont achevés cette année avec la réalisation sur les agences et au siège de marche et contre marche, bandes pododactiles, rampe d'accès, signalétique, et la pose d'une main courante afin de faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite aux espaces d'accueil et de travail.

Nous avons confirmé la société de restauration déjà en place, suite à l'appel d'offres pour renouveler le marché. Le prestataire a su prendre en compte l'origine des produits en privilégiant les circuits courts et l'élaboration de certains menus sans protide animal. 22 500 repas ont été réalisés en 2019 soit une moyenne de 90 repas par jour.



Restaurant d'entreprise au siège social



Priscilla, Chargée de secteur, lors d'un état des lieux de sortie d'un logement

Fiches de synthèse

LA CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE

La Convention d'utilité sociale (Cus) est le cadre de contractualisation avec l'État et les collectivités locales de notre mission d'intérêt général. Cette convention, d'une durée de 6 ans, traduit les choix stratégiques de l'organisme sur ses différents métiers et sa contribution aux enjeux nationaux et locaux en tenant compte de ses capacités et de ses contraintes.

Elle est établie sur la base du Plan stratégique de patrimoine (PSP), plan qui définit les lignes directrices de la politique patrimoniale de VTH jusqu'en 2024. Le PSP a été approuvé lors du CA du 29 avril 2019.

La Cus comporte des orientations stratégiques, un programme d'actions et des objectifs à atteindre sur la période 2019-2024, sur les domaines suivants : état du service rendu aux locataires dans les immeubles, actions d'accompagnement en faveur

des personnes en difficultés, l'énoncé de la politique d'accession, l'énoncé de la politique menée par l'organisme en faveur de l'hébergement...

Des indicateurs sont pilotés et évalués dès la 3^{ème} année de mise en œuvre. Certains indicateurs font l'objet d'un reporting annuel au Préfet. La Cus a été approuvée par le Conseil d'administration du 21 octobre 2019 et déposée auprès des services de l'État, après signatures de l'ensemble des parties prenantes, en décembre 2019.

Nombre de logements locatifs, pour chaque mode de financement, donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'État ou par les délégataires.

Financements et quartiers	Engagements en nombre et pourcentage, cumulés à 3 et 6 ans	
	De l'année N à l'année N+2	De l'année N à l'année N+5
PLAI* dont PLAI adapté	175 0	310 0
PLUS**	329	644
PLS***	2	2
% hors QPV****	100 %	100 %
% hors RU*****	88 %	94 %

* PLAI : Prêt locatif aidé d'intégration
 ** PLUS : Prêt locatif à usage social
 *** PLS : Prêt locatif social
 **** QPV : Quartier politique de la ville
 ***** RU : Renouvellement urbain



Opération « La Fuite 2 » à Montbazou

Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E, parmi le parc de logements de classe énergétique F, G par année.

N	N+1	N+2	N+3	N+4	N+5
46	12	68	87	4	10

En complément : données chiffrées territorialisées, portant sur le changement d'au moins une étiquette énergétique suite à la rénovation des logements.

Prévisions en nombre, cumulés à 3 et 6 ans					
N	N+1	N+2	N+3	N+4	N+5
362	519	494	329	407	423

Nombre de logements réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations, parmi le parc total de logements.

N	N+1	N+2	N+3	N+4	N+5
633	615	665	464	446	457

Nombre de logements mis en commercialisation, parmi le parc total de logements, à trois et six ans.

Engagements en % de logements en commercialisation, en cumulé	
De l'année N à l'année N+2	De l'année N à l'année N+5
5,20 %	5 %

En complément : données chiffrées sur la prévision du nombre de logements vendus ainsi que le nombre de ventes réalisées, à trois et six ans.

Prévisions en nombre et % de logements vendus		
Type de vente	De l'année N à l'année N+2	De l'année N à l'année N+5
Nombre de logements	180	360
% de ventes à des locataires du parc social	21 %	21 %
% de ventes à des personnes morales de droit privé	0 %	0 %
% de ventes à une société de vente d'habitations à loyer modéré	0 %	0 %



Caléol dématérialisée

Nombre d'attributions de logements, suivies de baux signés, réalisées en application des vingt-troisième à vingt-sixième alinéas de l'article L. 441-1. Parmi le nombre total des attributions hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, par année.

EPCI tenus de se doter d'un programme local de l'habitat ou ayant la compétence habitat et au moins un quartier prioritaire de la politique la ville)	Objectifs fixés par une CIA ? (Oui/Non)	Année					
		N	N+1	N+2	N+3	N+4	N+5
Tours Métropole Val de Loire	Oui	23 %	24 %	26 %	28 %	30 %	30 %
CC du Val d'Amboise	Non	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
CC Touraine Est Vallée	Non	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %

Nombre d'attributions de logements aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires en application de l'article L. 441-1 du code de la construction et de l'habitation déclinées par le Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD) et/ou les orientations en matière d'attribution des établissements publics de coopération intercommunale, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.

Zone	Engagements annuels, en %					
	N	N+1	N+2	N+3	N+4	N+5
% total	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
% hors QPV	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %

Coût de gestion par logement, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L. 452-4, L.452-4-1 et L. 342-21, par année (en €).

N	N+1	N+2	N+3	N+4	N+5
986 €	990 €	1 030 €	1 045 €	1 060 €	1 075 €

Pourcentage de logements agréés conformément à la réglementation prévue à l'article R. 331-76-5-1 transformés en logements locatifs sociaux, au regard du parc de logements en accession détenu par l'organisme et du nombre de transferts de propriété au bénéfice de titulaires de contrats sur la période concernée, à trois et six ans.

Engagements en pourcentage cumulés à 3 et 6 ans	
2019 à 2021	2019 à 2024
14,30 %	10 %

Pourcentage minimal de contrats signés par an avec des ménages dont les revenus n'excèdent pas les plafonds applicables aux opérations financées dans les conditions de l'article R. 331-12 (en %).

2019	2020	2021	2022	2023	2024
60 %	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %

Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, par année (engagements annuels en %).

N	N+1	N+2	N+3	N+4	N+5
43,4 %	43,7 %	43,9 %	44,2 %	44,7 %	44,9 %



Quartier de La Rabaterie à Saint-Pierre-des-Corps

Notre démarche RSE et nos parties prenantes



Opération « Les Grands Champs » à Saint-Avertin

Dialogue et coopération

Principales attentes

	Dialogue et coopération	Principales attentes
Administrateurs	<ul style="list-style-type: none"> - Conseil d'administration 3 à 4 fois par an (4 fois en 2019) ; - Bureau : réunions fréquentes (11 en 2019) ; - Commission d'appel d'offres ; - Commission d'attribution des logements (50 en 2019) ; - Comité de suivi du projet stratégique 2020-2024. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 service ; - Un accompagnement des locataires entrants comme sortants.
Collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> - Obligatoires : CHSCT*, Délégués du personnel, Comité d'entreprise ; - Conférence des cadres (1 à 2 fois par an) ; - Convention du personnel (tous les 3 ans) ; - Séminaire des cadres (tous les 2 ans) ; - Réunions transversales systématiques pour les projets de constructions neuves et de réhabilitations. 	<ul style="list-style-type: none"> - La qualité de vie au travail ; - La communication et l'intégration des diversités territoriales (agences et siège) ; - La transversalité, la collaboration, le partage d'informations ; - La stabilité de l'organisation ; - L'accompagnement du changement ; - La mobilité interne ; - L'effort de formation.
Collectivités et État	<ul style="list-style-type: none"> - Rencontres régulières : élus locaux, intercommunaux, départementaux, parlementaires... (34 maires rencontrés en 2019) ; - Autres rencontres régulières : techniciens des collectivités locales et territoriales et de l'État ; - Participation au Congrès des Maires d'Indre-et-Loire. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
Résidents	<ul style="list-style-type: none"> - Conseil de concertation locative : 3 réunions en 2019 ; - 23 locataires référents : installation de la nouvelle équipe en septembre 2019 ; - Diagnostics en marchant (hors QPV) ; - Consultations pour les projets (aménagement extérieurs, réhabilitations) ; - Projets de site ; - « Rencontres en direct » des locataires : une réunion par agence et par an (6 au total). 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 service en général.
Prestataires Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> - Concertation et écoute dans le cadre des nouveaux marchés ; - Réunions régulières avec les services et les Agences. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
Associations**	<ul style="list-style-type: none"> - Conventions de partenariat ; - Financement ; - Participation aux Conseils d'administration ; - Accompagnement des résidences spécialisées pour tous les gros travaux ; - Travail sur le Droit de réservation de l'État (DRE). 	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

L'AVENIR RESPONSABLE SELON VTH

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, Chargée de mission RSE). La Responsable RSE intervient sur l'animation, l'implémentation et le suivi, ainsi que sur la gestion de certains projets.

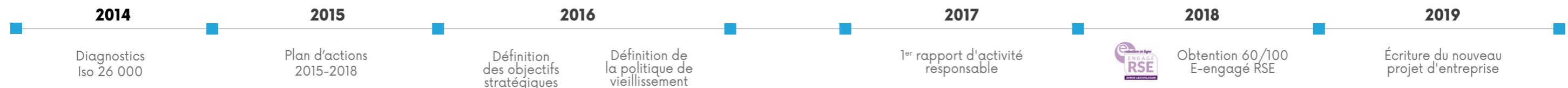
Notre démarche RSE a commencé par un diagnostic au regard des thématiques de l'Iso 26 000, ainsi que l'interview de parties prenantes internes et externes.

Un premier plan d'actions RSE 2015-2018 a vu le jour suite au travail collectif de plusieurs groupes. En 2016, nous avons souhaité structurer notre action et lui donner un sens stratégique. Nous avons adopté un nouveau nom (L'avenir responsable) et nous avons formulé des objectifs stratégiques RSE.

Depuis 2017, nous publions nos rapports d'activité responsable selon le référentiel Eurho-Gr®, et nous nous évaluons grâce à l'outil e-engagé RSE par Afnor Certification. Grâce à 20 questions autour des grands thèmes de l'Iso 26 000 (étayées par des documents de preuves), nous avons obtenu une notation de 60/100.

En 2019, un nouveau projet a été écrit pour la période 2020-2024, et il est résolument responsable. Les aspects environnementaux, sociaux, économiques, et l'association de nos parties prenantes sont bien au cœur de notre projet.

PARCOURS



Modèle de cartographie des parties prenantes du Référentiel Eurho-Gr®.

* Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail.

** Regroupe les associations de lien social, les associations gérant nos résidences spécialisées, les CCAS, les services concernés des collectivités locales et territoriales...

Promouvoir l'équilibre social des territoires



Voisinade à Montbazon



Voisinade à Montbazon

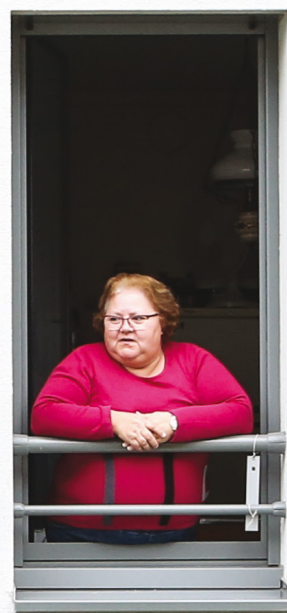
1



Visite de l'opération « Résidence Saint-Antoine » à Parçay-Meslay

ÉCOUTE ET PROXIMITÉ

Des « Voisinales » pour accueillir les nouveaux entrants dans nos constructions neuves, des Gardiens et Employés d'immeubles en proximité, 6 agences qui maillent le territoire... VTH au service des habitants au plus près de chez eux.



Répondre aux attentes et besoins des locataires

Acteur majeur du département, logeant près de 7 % de la population départementale (46 000 personnes), nous devons répondre aux attentes et besoins des collectivités territoriales comme de nos locataires. Dans un contexte contraint financièrement, l'enjeu est de poursuivre notre action sociale de proximité tout en préservant notre santé financière.

Une locataire dans le quartier « Bas-Clas » à Loches

L'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

La Commission d'attribution des logements (Cal) est devenue la Commission d'attribution des logements et de l'occupation des logements (Caléol), conformément à la loi Élan. Celle-ci est venue compléter les objectifs généraux des attributions qui doivent désormais faciliter l'accès des personnes handicapées à des logements adaptés. Le règlement intérieur de la Caléol a ainsi été mis en conformité lors du Conseil d'administration du 17 juin 2019.

Les deux missions de la Caléol :

L'examen de l'occupation des logements

Les Commissions doivent examiner également les conditions d'occupation des logements que le bailleur leur soumet ainsi que l'adaptation du logement aux ressources du ménage. Les Commissions formulent des avis sur les offres de relogement à faire aux locataires et peuvent conseiller l'accession sociale dans le cadre du parcours résidentiel.

Cet examen des conditions d'occupation, pour les logements situés dans les zones géographiques définies par décret se caractérisant par un déséquilibre important entre l'offre et la demande de logement, devra avoir lieu tous les 3 ans, à compter de la date de signature du contrat de bail, afin de proposer « un logement adapté aux besoins du locataire », dans les cas suivants :

- Sur-occupation du logement (article L. 542-2 du Code de la sécurité sociale) ;
- Sous-occupation du logement (article L. 621-2 du Code de la construction et de l'habitation) ;
- Logement quitté par l'occupant présentant un handicap, lorsqu'il s'agit d'un logement adapté ;
- Reconnaissance d'un handicap ou d'une perte d'autonomie nécessitant l'attribution d'un logement adapté aux personnes présentant un handicap ;
- Plafond de ressources applicable au logement en dépassement.



Emmanuelle, à l'accueil de locataires à l'agence de Saint-Cyr-sur-Loire

L'attribution des logements et l'étude de l'occupation

Les Commissions procèdent à l'examen de la recevabilité de la demande et l'attribution nominative des logements de Val Touraine Habitat. Ces attributions sont effectuées selon la réglementation en vigueur ainsi que la politique et les orientations d'attribution définies annuellement par notre Conseil d'administration.

Les Commissions constatent, le cas échéant, la situation et définissent les caractéristiques d'un logement adapté aux besoins du locataire.

Sur la base de l'avis émis par les Commissions, VTH procède avec le locataire à un examen de sa situation et des possibilités d'évolution de son parcours résidentiel.

Nos obligations réglementaires concernant l'attribution sont complétées par celles issues des Conventions intercommunale d'attribution (CIA). Celle de Tours Métropole Val de Loire, pour la période 2019-2023, a été approuvée par le Bureau communautaire le 11 juin 2019. C'est un engagement collectif pour organiser l'accès des ménages, notamment les plus fragiles, au parc de logements sociaux de la Métropole.

Pour les deux autres territoires concernés par cette obligation de CIA (Communautés de communes du Val d'Amboise et Communauté de communes Touraine Est Vallée), les travaux sont en cours.

NOTRE STRATÉGIE

Notre volonté est de conforter notre position de 1^{er} bailleur social 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, la fidélisation de nos locataires grâce à l'amélioration du patrimoine existant et à la satisfaction de leurs attentes.

UNE ACTION POUR BAISSER LES CHARGES : L'ACHAT DE GAZ GROUPE AVEC LE SIEIL

17 %, c'est le pourcentage de baisse du prix du gaz pour ce nouveau marché de fourniture de gaz d'une durée de 3 ans. Il concerne la fourniture en gaz de nos chaufferies collectives. Comme chacun peut le constater, le prix des énergies augmente sans cesse chaque année et c'est d'ailleurs particulièrement vrai avec le gaz. C'est pour cette raison que VTH a adhéré au groupement de commande piloté par le Syndicat intercommunal d'énergie d'Indre-et-Loire (Sieil). Nous avons pu obtenir un tarif avantageux pour les locataires.



« Diagnostic en marchant » à Château-Renault

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 VTH. Premiers points d'entrée 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...

Val Touraine Habitat peut aussi compter sur plus de 150 collaborateurs de terrain. Ils sont chargés du nettoyage de nos résidences, mais aussi de signaler d'éventuelles anomalies.



Chantal, Gardienne à l'agence de Chinon

NOS OBJECTIFS* 2019

Adapter 150 logements aux personnes en perte d'autonomie

○ Réalisé

« Pré-adapter » au moins 10 % de nos logements neufs aux personnes âgées en perte d'autonomie

○ Réalisé

Vendre au moins 60 logements Hlm

○ Réalisé

Réaliser 16 ventes 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

○ Avancé

Ces objectifs ne sont pas exhaustifs

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 moyen de recouvrement est bon, s'établissant à 96 %.

Le Service social

Il 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. Un poste d'assistante social au siège s'occupe plus spécifiquement de la prise en charge des femmes victimes de violence dans le cadre du protocole départemental.

Le Pôle charges

Il intervient sur le suivi et la régularisation des charges (notice explicative et avis de régularisation envoyés aux locataires chaque année à la fin du mois de mars), et veille à limiter, voire diminuer, l'effort financier des locataires. En 2019, le montant des charges récupérables s'est élevé à 19,4 M€, ce qui représente une moyenne de 56 € par mois pour un logement de 50 m² par exemple.

Le Service médiation

Il gère les troubles de « niveau 2 » (ceux revêtant un caractère sensible ou récurrent), en lien avec les agences qui elles, gèrent les troubles de « niveau 1 ». Il coordonne également son action avec l'ensemble des acteurs de terrain (police, gendarmerie, justice, mairies...).

La Responsable de service, formatrice interne, a dispensé cette année 3 sessions de formation aux Chargés de secteur sur les troubles de voisinage, co-animées avec la Police nationale et la Gendarmerie.

Le Service intervient également lors de gros chantiers de réhabilitation : en 2019, des permanences (89 au total) ont été assurées pour 3 sites à La Riche, Saint-Avertin et Château-Renault.

Enfin, 2 policiers municipaux ont été accueillis en stage au sein de ce Service, et un premier suivi de Travail d'intérêt général (TIG) (suivi du dispositif et mise en place) a été réalisé sur le quartier de La Rabaterie à Saint-Pierre-des-Corps (105 h).


23 583
logements gérés
dont 1 896
équivalents
logements


2 311
logements attribués
en Caléol



14,2 %
de mutations
internes



27 995
réclamations gérées
dont 26 461 par les
agences



538
dossiers suivis
par le Service
social



34
femmes victimes
de violence
relogées



L'équipe médiation sur le terrain

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.

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 2019, cette cérémonie s'est déroulée dans le cadre de la 7^{ème} Semaine nationale Hlm. Un budget de 2 700 € a été arrêté pour soutenir 6 initiatives et 15 structures ont répondu à l'appel à projet. 10 candidats ont été retenus pour venir présenter et soutenir leur projet lors d'une rencontre speed-dating « 10 minutes pour convaincre » qui s'est déroulée le 4 juin 2019.

À l'issue de ces auditions, le jury a décidé de récompenser les projets suivants :



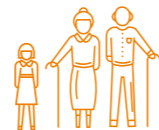
PRIX N°1 | 1 000 € ASSOCIATION LES JARDINS DE NOUÂTRE

Création de jardins partagés pour les habitants autour de la rue du Moulin. Rencontres, formation à la permaculture, poulailler collectif... L'aide va être utilisée pour la construction d'un puits et de clôtures pour le bon fonctionnement du projet.



PRIX N°2 | 500 € ASSOCIATION INTERGÉNÉRATIONNELLE DE LA RABIÈRE

Développement de nombreux projets au cœur de ce quartier à Joué-lès-Tours (radio, tables de quartier, veillées nocturnes...). Cette aide va leur permettre l'achat de matériel.



PRIX N°3 | 350 € ASSOCIATION LA MALLE AUX JEUX

L'objectif est de créer un lieu de vie et de rencontre, intergénérationnel, autour du jeu, à Chambray-lès-Tours.



PRIX N°5 | 250 € ASSOCIATION KIOSQUE EN FÊTE À SOUVIGNÉ

Créer du lien social dans le milieu rural à travers une programmation musicale et des ateliers de sensibilisation à la réduction de déchets.



PRIX N°6 | 250 € ASSOCIATION AMITIÉ DES LOCATAIRES DES PERRAULTS À SORIGNY

Projet de boîte à livres avec la mise en place de culture de tomates et de fraises, et l'installation d'hôtel à insectes et de mangeoires.



PRIX N°4 | 350 € ASSOCIATION DES JARDINS PARTAGÉS DE LA PTITE BROSSE

Réduire « le tout plastique » et proposer de semer du seigle pour la fabrication de pailles écologiques et de récolter la farine pour en faire du pain. Les habitants qui fréquentent le jardin partagé à Montlouis-sur-Loire sont associés à cette démarche.



Remise officielle des prix, le 11 juin 2019



Manifestation des « Courances » à Chinon



Christiane Trochu, Chargée de gestion locative, nous parle de sa participation bénévole à la manifestation des « Courances », à Chinon.

Comment vous est venue l'envie de vous investir dans l'équipe des bénévoles du Festival des Courances à Chinon ?

« Adèle Tartarin est à l'initiative de cette animation et je me suis proposée de manière spontanée pour participer, d'autant plus que j'interviens sur ce secteur en gestion locative et connais bien les locataires et les lieux qui sont juste à côté de l'agence. La première année, il était proposé une activité « création avec des palettes » sur deux demi-journées avec le Claac (Culture - loisirs - accueil et animation en chinonais) et les Fouxfeuxrieux avec en clôture un spectacle. Le projet a évolué sur un samedi après-midi avec plusieurs animations

simples et de proximité. L'important, c'est que cela crée du lien entre les habitants. »

Que vous apporte cet engagement ?

« Personnellement, de nature créative et manuelle, je me suis proposée avec plaisir, ça me parlait. J'aime écouter, dialoguer, comprendre l'autre, ses centres d'intérêt... La complexité de la nature humaine m'interpelle et je suis convaincue que donner un peu de temps peut apporter beaucoup. Cela permet de développer le mieux-vivre ensemble, le bon voisinage et des relations respectueuses. Alors si je peux participer à des actions qui s'approchent de ces valeurs, j'y vais. »



PROJETS SOLIDAIRES

En 2019, VTH s'est engagé pour Les Restos du Cœur afin de leur permettre de travailler dans de meilleures conditions dans nos locaux et au plus près des habitants : nous avons transformé un logement familial à Limeray en local associatif, et nous avons réalisé de nombreux embellissements et des travaux d'accessibilité dans un local à Descartes dans lequel Les Restos du Cœur étaient déjà implantés.



83 484 €
versés aux associations
(de locataires, et autres associations)



26
conventions actives avec des associations locales



220
situations gérées par le Service médiation
(dont plus de 50 % : nuisances et tapages)



64
participations aux Contrats locaux de sécurité*

*cellules de veille (police, gendarmerie, mairies et bailleurs sociaux)

PLAN D'ACTION POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICES

Les résultats des enquêtes triennales de satisfaction des locataires nous permettent de consolider un plan d'actions sur les différentes thématiques : entretien des parties communes, gestion de la réclamation technique et administrative, amélioration du suivi des entreprises, retours d'expériences divers...

Groupe de travail « locataires nouveaux entrants » : les livrets d'accueil locataires ont été revus. Un livret d'accueil administratif « Bien gérer son logement », et un livret d'accueil technique « Bien vivre dans son logement » sont proposés à nos locataires depuis 2019, pour mieux les informer sur la vie dans leur logement. Par ailleurs, la méthodologie de visite des logements, la priorisation des travaux d'embellissements, le nettoyage des parties communes sont autant de thèmes en analyse et en évolution.

Fiches de contrôle parties communes : un outil informatique a été déployé pour permettre aux Chargés de secteur de suivre par sondage l'évolution de la propreté et de l'entretien des parties communes, et donc de mettre en place avec nos Employés d'immeubles les actions préventives et correctives nécessaires.

Index métiers (cf. top)

Journée DIT : le 21 mai 2019, environ quarante collaborateurs ont été invités à réfléchir sur le thème de la Demande d'intervention technique, un thème au croisement de tous les services (constructions neuves, réhabilitation, entretien, gestion locative, juridique, marchés...). L'enjeu d'appropriation collective de notre outil GRC (Gestion de la réclamation client) a bien été pris en compte, avec une structuration du SAV (Service après vente) plus efficiente dans les Services construction neuve et réhabilitation.



Atelier de la journée DIT



Les Locataires référents

INSTALLATION DES NOUVEAUX LOCATAIRES RÉFÉRENTS

La nouvelle équipe des 23 Locataires référents a fait sa rentrée le 18 septembre 2019, lors d'une réunion au cours de laquelle chacun a pu se présenter et exposer ses motivations.

Rappelons que le rôle du Locataire référent s'articule autour de 6 axes :

- Informer l'agence d'éventuels dysfonctionnements ;
- Conseiller les habitants et les orienter ;
- Proposer des améliorations ;
- Favoriser le lien social ;
- Encourager les habitants à participer aux réunions et animations de VTH ;
- Participer aux réflexions sur les projets de l'Office pour les locataires.

Le programme des premières réunions : le bien-vivre ensemble, le projet d'entreprise 2020-2024, et la participation des locataires.



Des outils « maison » au service de l'efficacité

Un index est un référentiel informatique métier qui recense l'ensemble des procédures, documents utiles, formulaires et autres chartes, propres à un métier. Cela permet aux collaborateurs des métiers du recouvrement, de la gestion locative et aux Chargés de secteur de trouver très rapidement tout document utile à leurs missions, et donc *in fine*, de mieux répondre aux sollicitations diverses des locataires !



AVEC LA COURTOISIE, TOUT ROULE !

QUI RESTE POLI EST TOUJOURS BIEN ACCUEILLI



Une campagne de courtoisie face à la montée des incivilités en agence

Après la campagne de prévention des troubles de voisinage de 2018, une campagne autour de la courtoisie et de la politesse a été diffusée en agences en 2019. En effet, plusieurs agressions verbales et/ou physiques (bousculades et empoignades) ont eu lieu cette année, nécessitant parfois la fermeture temporaire de nos locaux. Nous avons tout particulièrement été touchés par ces situations.

Politique d'adaptation au vieillissement de la population : bilan de la 3^{ème} année

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

ENQUÊTE AUPRÈS DES SÉNIORS

Une campagne de sondage auprès de nos seniors, mutualisée avec plusieurs bailleurs sociaux de l'USH Centre-Val de Loire, a été réalisée au printemps 2019 afin de nous diriger ensemble vers de nouveaux services. 750 locataires de plus de 75 ans, chez 15 bailleurs, dont 115 locataires de VTH ont été sollicités. Les thématiques abordées étaient multiples : conditions et mode de vie, perception de l'environnement et vie sociale, satisfaction du logement, travaux d'adaptation, perception des services rendus par le bailleur, attentes et perspectives en matière de services...

Quelques résultats notables :

- Une grande majorité de personnes seules (74 %), avec de nombreux premiers signes de perte de mobilité (44 %). Un constat qui s'accroît au-delà de 80 ans ;
- Un senior sur dix semble ne pas avoir de contact régulier avec l'extérieur et souffre d'isolement ;

- La question de la mobilité devient particulièrement problématique à partir de 80 ans et plus ;

- La question des services est complexe parce que cette génération de locataires en exprime peu le besoin. La perspective de la perte d'autonomie et du départ du logement est suffisamment anxiogène pour être repoussée psychologiquement le plus longtemps possible. C'est une orientation que l'on retrouve beaucoup chez les moins de 80 ans, surtout s'ils n'ont pas de handicap particulier, qui vivent encore souvent en couple et qui ne se projettent pas dans cette perspective proche mais stressante.

L'USH Centre-Val de Loire propose pour la suite un projet de mission de veille sociale auprès de ce public (sous réserve de l'obtention des financements), pendant une période d'un an, afin de permettre aux organismes d'aller à la rencontre de ces locataires et d'approfondir les thématiques abordées dans l'enquête téléphonique dans un premier temps, et d'identifier les services les plus pertinents à pérenniser dans un second temps.

ADAPTATION DU PARC EXISTANT

Nous avons cette année adapté 377 logements à la perte de mobilité. Depuis 2013, cela représente 6,8 % 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 8,5/10 en moyenne. Dans le cadre de nos agendas d'accessibilités programmés (Ad'AP), nous avons rendu accessibles, en 2019, 10 locaux recevant du public.



Une résidente de la Marpa-école à Souvigny-de-Touraine

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 Joullès-Tours a obtenu le marché de déménagement et s'occupe de la mise en œuvre. Fin 2019, nous avons ainsi pu aider 18 personnes à déménager.

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.

Ainsi, en 2019, un programme de 40 logements a démarré à Montlouis-sur-Loire (logements achetés en Vefa au promoteur Linkcity qui a développé un concept de logements et de résidences bénéficiant des équipements adaptés au confort des seniors).

VTH a signé deux conventions de partenariat avec Soliha en vue de la construction de logements personnes âgées, 6 sur le Pays de Racan (communes de Chemillé-sur-Dême, Saint-Christophe-sur-le-Nais et Saint-Paterne-Racan) et 21 sur le territoire de la CCToval (communes de Ambillou, Bourgueil,



377
logements adaptés



Perspective du projet

HABITAT POUR LES SENIORS À L'ÎLE-BOUCHARD

Un nouveau programme destiné aux seniors sur le site « Ancienne gare » à l'Île-Bouchard est en conception. Il s'agit de 5 logements individuels avec un projet social structuré autour de la nature : il prévoit la création d'un jardin partagé en permaculture géré et animé par la commune. Les petites maisons de plain-pied disposeront chacune d'un jardinet et d'une terrasse. Ce projet pourra se réaliser grâce à la mise en place d'un plan de financement intégrant des subventions des caisses de retraite. En effet, le montage financier ne sera équilibré qu'à condition de trouver des partenariats avec ces caisses permettant ainsi de développer des projets tout à fait adaptés aux personnes âgées.

Cinq-Mars-la-Pile, Gizeux, Mazières-de-Touraine et Saint-Nicolas-de-Bourgueil). Ce partenariat comprend une collaboration en phase de conception et de réalisation, puis mise en place d'un bail ; la gestion locative étant assurée par Soliha qui assurera un accompagnement des locataires au-delà du seul logement.

LOGEMENT CLASSIQUE « PRÉ-ADAPTÉ »

Nous souhaitons « pré-adapter » au moins 10 % de nos logements locatifs par an, et ce à chaque fois que la résidence est accessible, proche du centre-bourg, de commerces ou de transports en commun. En 2019, l'objectif est rempli. Douches extra-plates, barres de maintien, prises électriques à hauteur, absence de seuils de porte... Ce sont quelques-unes des prescriptions inscrites dans la Charte qualité de nos constructions neuves.

PROCÉDURE DE VEILLE POUR LES PERSONNES ÂGÉES

Nos CESF et nos Employés de proximité ont été sensibilisés à la détection des changements d'habitude, au processus de vieillissement afin de travailler sur des points de vigilance, adapter sa communication... Une procédure interne de signalement a été mise en place. Les Employés de proximité sont invités à diriger leurs signalements auprès des Conseillères en économie sociale et familiale, qui prennent ensuite contact avec la personne. En 2019, 67 personnes ont été signalées au Service social.

Préserver l'environnement



« Les 3 Guigniers »



Installation de l'hôtel à insectes en présence des locataires



Hôtel à insectes

GESTION DIFFÉRENCIÉE

Mise en œuvre de la gestion différenciée des espaces verts sur un site pilote à Monts « Les 3 Guigniers ».

Limiter nos impacts et sensibiliser nos parties prenantes

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 46 000 locataires et 1 100 prestataires.

NOS OBJECTIFS* 2019

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 durant une réhabilitation

○ Réalisé

**Ces objectifs ne sont pas exhaustifs*



Quartier « Le Morier » à Joué-lès-Tours

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.

ÉCONOMIES D'ÉNERGIE : GROS TRAVAUX ET 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.

Nos opérations de réhabilitation comprennent aussi des remplacements d'équipements : WC, lavabos, baignoires, meubles sous évier, fenêtres et portes, mais également des rafraîchissements de peinture, des remplacements de certains sols 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 33 600 € investis dans chaque

logement réhabilité, les travaux d'économie représentent plus du tiers de nos dépenses. Après calcul, ils peuvent permettre jusqu'à 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 (aménagement espaces extérieurs, chaudières, menuiseries, toitures, isolation ou ravalement de façades...) et ne génèrent pas d'augmentation de loyers.



OPÉRATION « LEVÉE DE LA LOIRE »

Le programme « Levée de la Loire » situé à La Riche accueille le chantier de réhabilitation avec isolation thermique par l'extérieur (ITE) en fibre de bois le plus important de la région. Des travaux de grande ampleur sont engagés sur le quartier et

plus particulièrement sur les groupes « Levée de la Loire 1-2-3 et PSR 1 » : 208 logements au total (dont 127 concernés par la fibre de bois) pour un investissement de près de 7 M€. À terme, l'ensemble du quartier bénéficiera de grandes réhabilitations (« Levée de La Loire 4 & 5 » en 2020 et « Levée de la Loire 6 » en 2022).



Retour sur le chantier « Levée de la Loire » avec Amandine Didot, prescriptrice en construction bois chez Arbocentre*.

En quoi ce chantier est-il innovant ?

« Ce chantier a la particularité d'avoir recours à un isolant biosourcé, alors que les bâtiments résidentiels sont très souvent isolés en fibres minérales ou dérivés pétroliers. L'intérêt d'utiliser de la fibre de bois est d'apporter et garantir aux occupants un confort thermique performant été comme hiver, grâce notamment à la densité du matériau. Par ailleurs, cette fibre de bois séquestre du carbone, et a l'avantage d'être recyclable, ainsi les chutes peuvent être revalorisées après collecte et ne génèrent pas de nuisances environnementales. »

Expliquez-nous les bienfaits de la conférence organisée sur le sujet, le 12 septembre 2019 ?

« La conférence a pu apporter de l'information technique sur l'isolation rapportée en extérieur, en ciblant des points particuliers comme le choix des matériaux à employer, leur impact environnemental, le confort thermique, la mise en œuvre et quelques chantiers

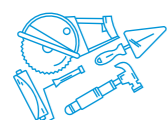
références, notamment en préfabrication ce qui permet de gagner du temps et de baisser les coûts.

Un point a également été fait sur l'Instruction technique n°249 (IT249) sur les précautions à prendre vis-à-vis du risque incendie. La conférence étant en lien avec la visite du chantier, les participants ont pu avoir une illustration des éléments abordés. »



Chantier « Levée de la Loire » à La Riche

*Association de l'Interprofession de la Filière Forêt-Bois en Région Centre-Val de Loire.



593

logements réhabilités livrés dans l'année



1 017

logements livrés en travaux d'économie d'énergie



173

kWhep/m²/an performance énergétique moyenne du patrimoine de VTH



E ⇒ C

étiquette énergétique moyenne avant et après réhabilitation

RÉHABILITATION DU PROGRAMME « LES GRANDS ARBRES » À SAINT-PIERRE-DES-CORPS

Les « Grands Arbres 1 & 2 » est un programme mixte de 35 logements collectifs et 31 logements individuels dans le quartier de La Rabaterie. Les 31 individuels ont été livrés en février 2019, les 35 collectifs, encore en travaux devraient être réceptionnés en avril 2020. De nombreux travaux d'économie d'énergie ont été entrepris sur ces 2 groupes : isolation thermique par l'extérieur et isolation des combles, remplacement des menuiseries extérieures pour les individuels, remplacement des chaudières, et création de VMC. Ces travaux, comme pour chaque réhabilitation, ont été complétés par des travaux de mise en sécurité électrique et des travaux de confort avec la réfection des pièces humides dans tous les logements. Les locataires feront des économies d'énergie significatives et profiteront bientôt, de bâtiments entièrement rénovés, qui participeront, comme la transformation des 5 Tours de « La Rabaterie », à la métamorphose de ce quartier.

Ces opérations font partie du projet de renouvellement urbain de l'Anru sur La Rabaterie et elles s'intégreront, à terme, dans un quartier entièrement repensé.



Programme « Les Grands Arbres 1 et 2 » à Saint-Pierre-des-Corps



-16,7 %

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



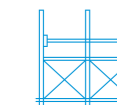
95 %

des opérations de constructions mises en chantier en 2019 auront un niveau de performance thermique au moins égal à RT 2012-10%



160

logements neufs certifiés BEE+ (Bâtiment énergie environnement)



4 169

logements ont bénéficié de gros travaux

DES CONSTRUCTIONS NEUVES INNOVANTES

Dans la construction neuve, nous pouvons aussi citer plusieurs opérations exemplaires : 3 opérations situées sur le territoire de Tours Métropole Val de Loire, sont fraîchement labellisées E+C- en phase conception par l'organisme certificateur Prestaterre. Il s'agit de l'opération de 42 logements collectifs « Ilot Gratius » à Joué-lès-Tours, celle de 22 logements intermédiaires « La Borde » à Notre-Dame-d'Oé, et celle de 4 maisons individuelles « Allée du Ferré » à Rochecorbon.

L'obtention du label E+C- est une démarche volontaire et ambitieuse qui vise à anticiper les exigences de la future Réglementation énergétique et environnementale (RE2020) qui doit entrer en application en 2021. Ce label tient compte à la fois

des économies d'énergie du bâtiment (E+), mais aussi de l'impact de la construction sur le changement climatique via un indicateur « carbone » (C-). VTH a répondu en juin 2019 à un appel à projets lancé conjointement par l'État, l'Union sociale pour l'habitat et la Caisse des dépôts. Nos 3 opérations ont passé toutes les étapes de sélection et décroché le précieux label, ce qui permettra l'obtention d'aides financières supplémentaires.

En 2020, l'ensemble des logements mis en chantier auront au moins un niveau de performance énergétique RT 2012 -10% (certains logements seront même en RT 2012 -20%).

À Rochecorbon, l'opération de 4 logements « Croix Rouge 4 », dont le démarrage a eu lieu en 2019 sera réalisée en ossature bois. Dans le même quartier, il est prévu de démarrer 4 logements en paille (opération « Allée du Ferré » labellisée E+C-).

BIODIVERSITÉ

Avec 155 hectares d'espaces verts répartis sur plusieurs centaines de sites, VTH dispose d'un patrimoine naturel précieux. 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. VTH a donc souhaité trouver une réponse globale et a signé, en 2014 puis en 2018, une convention avec la Ligue de protection des oiseaux (LPO). La LPO conseille VTH à l'occasion des réhabilitations et des travaux sur les façades. Depuis le démarrage du partenariat, 16 chantiers ont été suivis et on estime à 800, le nombre de couples d'hirondelles qui ont bénéficié de la pose de nids artificiels.

Par ailleurs, 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 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.

SENSIBILISATION DES LOCATAIRES

Pour nos nouveaux locataires, le livret d'accueil « Bien vivre dans son logement » comprend plusieurs rappels sur les éco-gestes : chauffage, consommations électriques, eau... Nous attirons l'attention des locataires sur les bonnes pratiques du quotidien. Le livret est disponible pour tous dans le kiosque de notre site internet.

Les CESF 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 2019). Même s'il était dans le patrimoine d'un de nos confrères, une vingtaine de nos Employés d'immeubles ont pu le visiter.

Après les quartiers de La Rabière à Joué-lès-Tours et de La Rabaterie à Saint-Pierre-des-Corps, c'était au tour de la ville de La Riche et du quartier « Niqueux-Bruère » d'accueillir les volontaires de la Transition énergétique de l'association Unis-cité. Dans le cadre d'une convention passée entre l'association, VTH et la ville de La Riche, une équipe de 8 volontaires, en service civique, sont intervenus pour sensibiliser les personnes et familles aux enjeux de la transition énergétique et à la maîtrise des consommations d'énergie.

En collaboration avec l'association Zéro Déchets Touraine, l'agence de Loches a offert aux résidents du quartier « La Varenne » à Genillé, l'occasion de réduire leurs déchets en installant un « Compostou » au cœur du lotissement. Le 26 juin 2019, à l'occasion d'une réunion d'information à ce sujet, les locataires présents se sont vu expliquer le fonctionnement du « Compostou » et les avantages de celui-ci. En fin de réunion, les personnes intéressées se sont inscrites sur la liste des utilisateurs et 2 référents se sont désignés.

LIMITATION DES IMPACTS DE NOTRE MODE DE FONCTIONNEMENT

En 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 plus de 50 km du siège.

Le remplacement du matériel en septembre 2019 a permis d'améliorer la qualité de ces réunions à distance. VTH a également créé des places de parking réservées au covoiturage, afin d'inciter les collaborateurs à diminuer leur impact environnemental.

Le test 2018 de l'ozoneur (appareil qui modifie les propriétés de l'eau pour lui attribuer un pouvoir désinfectant sans préjudice pour son utilisateur et pour l'environnement) a été concluant et nous permet de réduire l'utilisation des produits chimiques lors du nettoyage des locaux. Il fait à présent partie du marché de nettoyage, dont la mise en place a reçu un écho positif chez notre prestataire qui souhaite étendre son utilisation à ces autres sites.

Enfin, avec une portée plus symbolique, nous avons installé deux ruches en 2011 sur le toit de notre siège à Tours Nord. 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). Cette année nous avons récolté 30 kg de miel !



800

couples d'hirondelles ont bénéficié de la pose d'un nid artificiel après les travaux de réhabilitation, depuis 2014



123

visioconférences soit 6 360 km évités en 2019



92

consultations de marchés réalisées, 100 % dématérialisées



La protection des hirondelles et des martinets à Pocé-sur-Cisse

L'ensemble collectif « L'étang » à Pocé-sur-Cisse (36 logements), construit dans les années 60, bénéficie d'importants travaux d'économie d'énergie. 119 nids d'hirondelles ont été comptabilisés sur ce groupe, ce qui en fait l'une des colonies les plus importantes du département. Ainsi, il est prévu d'installer 60 nids doubles en compensation, à l'issue du chantier. Ce site est également le repère d'une autre espèce protégée d'oiseaux, à savoir les martinets noirs. Le Service réhabilitation a donc travaillé en partenariat avec l'association « SOS Martinets » pour prévoir l'intégration de nichoirs sur nos bâtiments. Une vingtaine de nichoirs à martinets a donc été installée dans l'épaisseur de l'ITE.



Le tri des déchets au siège : des actions engagées pour s'améliorer

À l'occasion du renouvellement du marché de nettoyage, nous avons décidé de devenir meilleur acteur de la gestion de nos propres déchets. Jusqu'alors, peu ou pas de tri réalisé, pas d'incitation des collaborateurs. Certaines pratiques seront modifiées concernant le traitement de nos « déchets » : des conteneurs de tri sélectifs pour le plastique et le papier seront mis à disposition du personnel à chaque étage. Il appartient donc à chacun de s'organiser pour déposer le papier et le plastique dans les conteneurs mis à cet effet.

Contribuer à une économie durable

64



Opération « Résidence Saint-Antoine » à Parçay-Meslay

OPÉRATIONS LIVRÉES

En 2019, VTH a livré plusieurs opérations d'ampleur : « Faucon Noir » à Langeais, « La Valinière » à Rochecorbon, « Rue Ampère » à Saint-Cyr-sur-Loire, « Les Hauts de Saint-Antoine » à Saint-Antoine-du-Rocher, « La Fuié 2 » à Montbazou, « Orée Verte » à Saint-Avertin...



Opération « La Fuié 2 » à Montbazou

3



Opération « Résidence du Faucon Noir » à Langeais

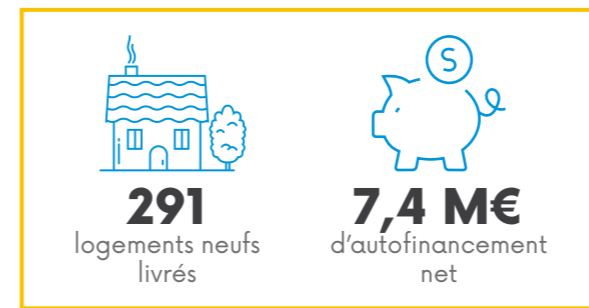
65



Améliorer et développer l'offre d'habitat sur le territoire

Val Touraine Habitat continue d'aménager et de développer un habitat de qualité sur l'ensemble du territoire d'Indre-et-Loire, tout en favorisant le parcours résidentiel de ses locataires.

Opération « La Verrerie » à Amboise



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...). Trouver un équilibre constant entre nos ressources et les fonds propres nécessaires à ces opérations, lutter contre la vacance commerciale et les impayés, veiller à équilibrer au mieux nos opérations d'investissement, tels sont nos grands défis !

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

En 2019, les travaux de plusieurs opérations d'aménagement ont démarré à Saint-Paterne-Racan, Rouziers, Amboise et Notre-Dame-d'Oé.

ZOOM SUR LA ZAC DE SEMBLANÇAY



Perspective « ZAC des Dolbeaux » à Semblançay

La ville de Semblançay est dans la Communauté de communes de Gâtine et Choisilles - Pays de Racan et possède de nombreux atouts. Proche de Tours (à 16 km), avec de nombreux commerces et un cadre de vie paisible, elle est dotée d'un haut potentiel dynamique. Semblançay présente aussi les avantages de la vie à la campagne dans un cadre naturel préservé, tout en offrant une gamme d'équipements et de services qui permettent à la fois le maintien de la population et son accroissement.

Le projet d'aménagement de la ZAC des Dolbeaux a pour objectif de répondre à cet accroissement de population et ce dans un souci de protection de la faune existante, dans une réflexion sur les accès et la circulation qui met au cœur de la réflexion le piéton, dans un nouveau schéma de ville qui redynamise le centre-bourg. VTH a remporté la consultation pour l'aménagement de cette ZAC : un beau projet paysagé de 9 ha à aménager sur 10 ans. C'est à la fois nos offres techniques et financières et également la qualité de l'accompagnement proposé par VTH à la commune qui ont fait la différence vis-à-vis de la concurrence. A terme, seront proposés 16 logements sociaux, 12 logements sociaux seniors, 92 terrains à bâtir et une maison de santé.

LA CONSTRUCTION DE LOGEMENTS NEUFS

En raison des différentes évolutions réglementaires et notamment l'application de la Réduction du loyer de solidarité (RLS) depuis 2018, il a été nécessaire de diminuer les fonds propres affectés aux investissements. Il a donc été décidé par le Conseil d'administration 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, le département nous a délégué la maîtrise d'ouvrage du programme d'une Maison des solidarités (MDS) à Loches. Nous réalisons d'ailleurs à côté de cette MDS, mais cette fois en maîtrise d'ouvrage directe, un Foyer de jeunes travailleurs (cf. page 34).

Enfin, conformément à notre politique d'adaptation au vieillissement et au handicap, nous avons orienté une partie de notre production de logements à destination des séniors, en particulier sur des secteurs ruraux. Ainsi, des partenariats ont été signés avec les Communautés de communes Gâtine et Choisilles – Pays de Racan et Touraine Ouest Val de Loire pour la réalisation respective de 6 et 21 logements pour des personnes âgées en milieu rural (cf. page 55).

LA VENTE DE LOGEMENTS

Notre organisme remplit son rôle en favorisant le parcours résidentiel de ses locataires. Chaque année, le Conseil d'administration de VTH vote la politique de vente de nos logements. La programmation des logements en vente en 2019 a été présentée au travers de la Convention d'utilité sociale (Cus).

En 2019, 60 logements anciens ont été vendus, dont 5 à des locataires qui occupaient leur logement et 5 à d'autres locataires de VTH.

Aucun nouveau logement neuf destiné à la vente sous plafond de ressources n'a été produit en 2019. Cependant la commercialisation des opérations réalisées s'est poursuivie : 13 ventes ou levées d'option ont été constatées : 4 appartements en accession directe et 9 levées d'option Prêt social location-accession (dont 6 pour des logements individuels).



60
ventes de logements



33
délais moyen de paiement en jours en 2019 (29 en 2018)



2,8 %
taux moyen de de vacance commerciale à 0 mois



1 136
prestataires, dont 60 % basés en Indre-et-Loire



2 055 €
dépensés en moyenne pour l'entretien de chacun de nos logements



13
ventes ou levées d'option permettant l'achat de logement en PSLA ou en accession directe



1,3 M€
montant des dégrèvements obtenu en 2019

NOS OBJECTIFS* 2019

Écrire et déployer la Charte d'engagement prestataires-bailleur-locataires

● Réalisé

Poursuivre la dématérialisation des factures

● Réalisé

Réaliser un guide des achats responsables pour chaque type de marché

◐ En cours

* Ces objectifs ne sont pas exhaustifs



Christine Aubert de CDC Habitat Social, revient sur la Convention de partenariat avec VTH concernant le projet « Ô Jardin » à Saint-Cyr-sur-Loire.

CDC Habitat Social et VTH ont décidé d'unir leurs forces pour répondre à la consultation lancée par la Mairie sur les lots B1 et B2 de « Central Parc » : pouvez-vous détailler cette coopération ?

« Nous avons souhaité faire de nos complémentarités une force pour réaliser un projet plus humain, plus social et plus qualitatif. Nous avons décidé, et c'est une première sur le territoire, de mutualiser nos ressources en répartissant les missions dans le cadre d'une convention de partenariat. Pour exemple, CDC Habitat Social mènera les consultations des travaux afin d'optimiser les coûts et garantir la qualité attendue par la collectivité ; VTH assurera un service de proximité pour faciliter le bien vivre ensemble sur ce nouveau quartier lorsque les bâtiments seront érigés. Notre objectif commun est la qualité de ce programme tant sur le cadre de vie que le savoir vivre ensemble. »

Pouvez-vous expliquer les caractéristiques du projet ?

« Le projet porte sur 112 logements collectifs répartis sur 2 emprises foncières distinctes : 54 logements pour VTH et 58 logements pour CDC Habitat Social. Ce projet a pour objectif de limiter ses impacts sur l'environnement en participant à l'aménagement durable du territoire avec, en particulier, une forte ambition environnementale certifiée et une démarche bas carbone labellisée, des achats responsables, de l'insertion par l'emploi, un chantier à faibles nuisances, la maîtrise des charges pour nos locataires. Il bénéficiera, et c'est également une première en Indre-et-Loire, d'une démarche Qualité de l'air antérieur pour contribuer au bien-être des résidents. »



Perspective « Ô Jardin » à Saint-Cyr-sur-Loire



Accueil à la Trésorerie, au siège à Tours Nord

Pérennité de l'Office et de son patrimoine

La RLS (Réduction du loyer de solidarité) a représenté une baisse de 3,9 M€ impactée sur les loyers conventionnés soit près de 4,9 % de ces loyers. Acteur économique majeur d'Indre-et-Loire, Val Touraine Habitat poursuit néanmoins ses investissements, et a maintenu en 2019 ses budgets d'entretien.

Grâce à ces efforts, notre taux de vacance commerciale (logements en attente d'être reloués) demeure stable. Nos objectifs 2019 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 tout travaux. De même, en raison des projets de démolition, de restructuration ou de vente d'une partie du patrimoine, le nombre de logements bloqués est en augmentation. Le taux de vacance technique est passé de 3,7 % à 4,2 % entre 2018 et 2019.

En cas de dette, la possibilité d'intervenir auprès des locataires partis est, pour nous, réduite. Cela sera encore plus prégnant lors du passage en comptabilité de commerce puisque les outils du Trésor Public (saisie sur salaire notamment) ne seront plus disponibles. 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.

La dette de nos locataires partis s'élève à 4,8 M€ en 2019 contre 5,9 M€ en 2018. Celle des locataires présents s'élève à 9 M€ en 2019, contre 7 M€ en 2018.

RACHAT DE LA SAEM DE SAINT-AVERTIN

L'année 2019 a été marquée par le rachat de la Saem de Saint-Avertin. Ce rachat d'actions s'est inscrit dans la stratégie de développement poursuivie par l'Office. La ville de Saint-Avertin avait fait un appel à candidatures restreint en vue de procéder à la cession de ses actions détenues dans le capital de la Saem. Après examens des offres, la commune, par délibération du 9 mai 2019 a décidé de nous céder ses actions. Les accords de l'ensemble des actionnaires, du Département d'Indre-et-Loire et du Comité régional de l'habitat et de l'hébergement ont été reçus en 2019, ce qui a abouti au rachat de la Saem en date du 6 janvier 2020. La transmission de patrimoine est effective depuis le 14 janvier 2020. De plus, conformément à nos engagements, nous avons repris l'intégralité du personnel.

Nous confortons notre présence sur la commune avec ce patrimoine supplémentaire : 143 logements, 8 commerces et 1 Ehpad (« Le Vençay » qui compte 93 équivalents logements). Deux résidences anciennement gérées par la Saem et propriétés de la ville de Saint-Avertin seront dorénavant gérées par VTH sous la forme d'un mandat de gestion. Ces résidences sont composées de 4 logements locatifs et de 62 équivalents logements au sein de la résidence pour personnes âgées « Paul-Doumer ».



20 418

heures d'insertion professionnelle en 2019* dont 5 313 heures Crépi et 15 105 heures Conseil départemental, soit 12 équivalents temps plein

*Heures d'insertion professionnelle : 21 080 h en 2018

LES PERSPECTIVES 2020

En 2020, la Réduction du loyer de solidarité (RLS) devait être doublée mais suite à l'intervention du mouvement Hlm, le gouvernement a finalement consenti à limiter la hausse des prélèvements grâce à la signature de 2 accords (cf. « clause de revoyure » p. 87). La RLS en 2019 représente pour VTH une perte de 3,9 M€ de recettes. En 2020 elle sera de 6,2 M€, soit 7,5% des loyers conventionnés. Ainsi, afin de conserver un autofinancement conforme aux prévisions présentées dans le cadre du Plan

stratégique de patrimoine (PSP), les mesures suivantes ont été prises pour 2020 :

- Baisse limitée du budget des dépenses d'entretien courant et de gros entretien ;
- Maîtrise, voire baisse de certains frais de gestion ;
- Stabilisation des charges de personnel, hors passage en comptabilité commerciale ;
- Limitation de l'usage des fonds propres sur les opérations neuves en limitant la programmation à 150 logements ;
- Limitation des rénovations thermiques et des réhabilitations à 900 logements.

LOI DE FINANCES 2020

La Loi de finances 2020, pour le secteur du logement social est surtout l'instrument de la mise en place de la « clause de revoyure » : stabilisation de montant de la réduction de loyer de solidarité, baisse des cotisations CGLLS* des organismes Hlm, rétablissement du taux de TVA de 5,5 % sur certaines opérations.

Quelques points notables :

- Les modifications entrent en vigueur au 1^{er} décembre 2019, de manière rétroactive ;
- Le taux de TVA abaissé à 5,5 % pour tous les contrats Vefa portant sur les logements éligibles s'appliquera sur la totalité du prix (y compris les acomptes déjà versés). Un remboursement sera donc attendu des vendeurs ;

- Pour la construction neuve de logements locatifs sociaux, le taux de 5,5 % s'applique pour les logements financés en PLAI ou en PLUS dans le cadre du NPNRU** ;
- Les travaux sur les logements existants seront modifiés par le mécanisme de la livraison à soi-même à 5,5 % pour certains types de travaux (ex : dans les quartiers NPNRU**) ;
- Suppression définitive de la taxe sur les plus-values réalisée par les organismes ; taxe qui ne s'est jamais appliquée bien qu'adoptée par la Loi de finances 2018 ;
- La loi prolonge l'exonération des plus-values des particuliers en cas de vente d'un bien immobilier à un organisme Hlm jusqu'au 31 décembre 2022.

*Caisse de garantie du logement locatif social
**Nouveau programme national de renouvellement urbain

NOS RÉSULTATS FINANCIERS

Avec un chiffre d'affaires de 89 M€ et un autofinancement net de 7,4 M€, VTH continue, malgré la RLS (qui a imputé nos recettes de 3,9 M€), d'investir dans des projets de qualité.

Nos activités sur 2019 ont été maintenues et il est constaté une amélioration de notre autofinancement courant, notamment grâce à la diminution des échéances d'emprunts liée aux différents réaménagements et aux produits d'exploitation générés par la vente des certificats d'énergie. Notre résultat net comptable est quant à lui en baisse importante du fait de l'augmentation des provisions constituées (notamment la provision pour le gros entretien) et d'une diminution des dégrèvements de taxes foncières par rapport à 2018.

LES REVENUS DE VTH

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 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 sur les territoires gérés par les agences de Chinon et Loches, renforcement des équipes, réduction des délais de mise en (re) location...



Réunion avec les entreprises des marchés à bon de commande

Relation aux prestataires et à l'emploi

Travailler avec le tissu économique local, favoriser l'insertion et nouer des relations partenariales, tels sont nos défis d'acteur économique responsable.

locataires (rencontres régulières entre nos équipes de terrain et les entreprises).

Nous menons quelques actions innovantes sur notre patrimoine avec nos prestataires, à l'instar d'un test avec Proxiserve sur les « objets connectés » pour améliorer la maintenance. C'est en effet plus de 60 capteurs qui équipent déjà nos caissons de ventilation et trappes de désenfumage sur l'agence de Saint-Pierre-des-Corps et bientôt celle de Joué-lès-Tours. Ils permettent de surveiller à distance le fonctionnement des équipements. Cette nouvelle expérience a fait d'ailleurs l'objet d'une animation au dernier Congrès Hlm.

L'INSERTION PAR L'EMPLOI

Le dispositif mis en place est issu de deux partenariats entre Val Touraine Habitat et le Conseil départemental d'Indre-et-Loire (périmètre hors agglomération) et Tours Métropole Val de Loire (par l'intermédiaire du Crépi Touraine). 20 418 heures ont été réalisées en 2019.

Les opérations en Véfa sont éligibles depuis 2019, ce qui participe à la mise en place de la clause sur des chantiers qui jusqu'à présent n'étaient pas concernés par l'insertion sociale. Les contrats proposés par les entreprises sont majoritairement des contrats d'intérim d'insertion. La clause sociale est exprimée en heures d'insertion, calculées par nos partenaires et représente un taux d'effort aux entreprises de l'ordre de 5 % du montant du marché. Dans la pratique le taux d'effort se situe entre 5 et 10 % du montant du marché.

En moyenne 75 % des personnes restent dans l'emploi ou dans le cadre d'une formation qualifiante à l'issue de la mission d'insertion.

Expérimentation depuis le 1^{er} juillet 2019 sur le secteur de la « Verrerie » à Amboise : nous faisons appel, pour la gestion des encombrants et des DEEE (Déchets d'équipements électriques et électroniques), à deux associations d'insertion : respectivement Objectif et Envie. Tous les lundis matin, l'association Objectif (5 personnes + petit

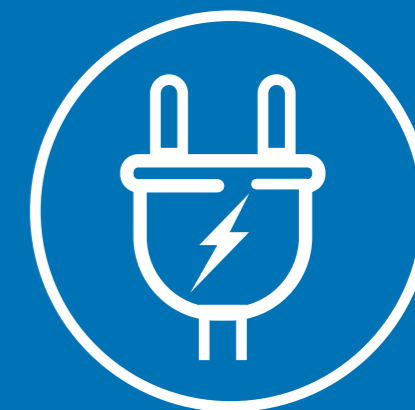
camion) passe dans le quartier afin de ramasser les encombrants se trouvant à proximité des PAVE (Point d'apport volontaire enterrés) ou dans des lieux indiqués par les Employés d'immeubles.

Les DEEE sont collectés à la demande par Envie et stockés dans le local géré par Objectif. Au regard de la réussite de ce projet, nous étendons cette collecte à « Plaisance-Malétrenne » à compter de janvier 2020.



Achats groupés d'électricité via Approlys pour les sièges et les agences

A compter du 1^{er} janvier 2020 et jusqu'au 31 décembre 2021, Val Touraine Habitat a rejoint le marché subséquent de la centrale d'achats Approlys pour la fourniture d'électricité de son siège social, le groupe Chantepie à Joué-lès-Tours et les 6 agences de l'Office. Le prestataire du siège et de Chantepie est la compagnie Engie et celui des 6 agences est Total Direct Énergie. Ce marché regroupant 450 adhérents doit permettre de réaliser des économies sur le coût de la fourniture d'électricité.



Le contrôle des fournisseurs

Le suivi des prestataires est un enjeu majeur pour VTH. La qualité du travail effectué (entretien, interventions techniques suite à sollicitation...) impacte directement la satisfaction des locataires. Afin d'améliorer le contrôle des entreprises et entrer avec elles dans une dynamique d'amélioration continue, un outil de notation des lots électricité-chauffage-menuiserie-sols-peinture a été créé en 2019 (déployé à partir de mi-2020) permettant aux Chargés de secteur de noter les travaux effectués lors des remises en état de logement après états des lieux de sortie. Nous espérons qu'avec ce nouvel outil, le pilotage partenarial en sera amélioré.



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. Nos marchés pluriannuels d'entretien et de maintenance sont découpés par secteur géographique, car les entreprises n'ont pas toute la capacité de main d'œuvre nécessaire pour couvrir l'ensemble du département.

En 2019, la consultation pour les marchés à bon de commande a été lancée pour les 4 prochaines années (entretien des logements et des parties communes pour l'ensemble du parc). 18 lots ont été reconduits et répartis entre 33 entreprises. Leur durée est de 4 ans soit jusqu'au 31/12/2023.

De plus, les contrats de maintenance des 140 ascenseurs de VTH arrivaient à leur terme à l'été 2019. Un nouveau cahier des charges et un nouveau découpage ont été réalisés pour une meilleure utilisation de ces marchés.

Nous essayons d'être plus qu'un « simple donneur d'ordres » en développant une relation de proximité et de soutien auprès de nos prestataires. Une Charte prestataires/bailleur/locataires a d'ailleurs été déployée début 2018. Nous nous attachons à instaurer un climat de confiance qui permet d'améliorer la qualité de service envers nos

Valoriser les Ressources Humaines



4



VIE DE L'OFFICE

Journée d'intégration 2019, scènes de vie, formations...

Former, accompagner, et associer les collaborateurs

2019 est marquée par le déploiement continu du nouveau Système d'information des ressources humaines (SIRH), initié en 2018, avec une nouvelle application de gestion du personnel. Ainsi l'ensemble de la gestion de la formation professionnelle ainsi que le dispositif des entretiens professionnels (évaluation, carrière...) ont été déployés en mode numérique. L'enjeu de 2019 était également de poursuivre la consolidation des équipes en place, et l'amélioration de la qualité de vie au travail.

CONDITIONS DE TRAVAIL

Au 31 décembre 2019, 409 salariés inscrits sont employés par Val Touraine Habitat (effectif stable par rapport à 2018 car la différence tient au nombre de CDD), avec une ancienneté moyenne de 13 ans. Nous recrutons principalement en CDI et 97 % de notre effectif bénéficie de ce type de contrat.

En 2019, 25 collaborateurs et collaboratrices ont été recrutés en CDI (remplacement de départs en retraite ou de démissions) et ont été confirmés à l'issue de leur période d'essai, à l'exception de 2 collaborateurs. Quelques salariés embauchés en CDD, ou même en contrat d'intérim, ont vu leur contrat se transformer en CDI dans le courant de l'année 2019.

L'effectif de VTH est majoritairement féminin. Sur ces cinq dernières années, la part des femmes dans l'effectif cadre est passée de 45 % à 57 %. À cet égard, l'écart global de rémunération entre les hommes et les femmes, est de 0,16 % en faveur des hommes.

Les salaires de base ont été augmentés de 0,55 %. De plus, les augmentations individuelles de début d'année ont représenté une enveloppe de + 0,70 % de la masse salariale. Un treizième mois est versé chaque année.

La DRH et la DSI mobilisés auprès des Employés d'immeubles



NOTRE STRATÉGIE

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

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, prime « Macron » de 100 € attribuée à tous les salariés en janvier 2019... ;

Des véhicules de service : ils sont fournis aux collaborateurs qui se déplacent régulièrement, avec selon les cas, remisage à domicile ;

Une retraite supplémentaire : c'est une épargne volontaire que VTH offre à ses salariés ;

13 postes ont été ouverts en télétravail en 2019 : le dispositif continuera son déploiement à d'autres postes en 2020.



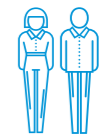
97 %

de collaborateurs en CDI



5 733

heures de formation en 2019



100 %

des hommes et 98 % des femmes formés au cours des 2 dernières années



32 %

de postes pourvus par promotion interne



Bilan d'une expérimentation de télétravail avec Estelle Millet, Chargée de clientèle à l'agence de Joué-lès-Tours.

Comment vous est venue l'idée de télétravailler et pourquoi ?

« Jusqu'à présent l'idée de télétravailler m'était étrangère, d'une part parce que je ne m'étais jamais réellement intéressée au sujet et d'autre part, parce que cette opportunité n'avait pas encore été proposée aux salariés de VTH. Lorsque nous avons eu la possibilité de nous inscrire pour expérimenter le télétravail, je n'ai pas hésité. D'autant que certaines de mes amies salariées au sein d'autres entreprises télétravaillent déjà

depuis plusieurs années et sont tout à fait convaincues et plus épanouies. »

Que diriez-vous au sujet de cette expérience, la recommanderiez-vous ?

« Je suis très satisfaite d'avoir pu accéder au télétravail, cette journée me permet d'effectuer plus de tâches qu'au bureau. Certes, cela demande une plus grande concentration, mais j'y gagne en efficacité et en productivité. Sans aucun doute, je recommande vivement cette expérience. »



Sylvie, Chargée de recouvrement, également en télétravail

DÉPLOIEMENT CONTINU DU SIRH

Mis en place début 2018, le déploiement du nouveau Système d'information des ressources humaines s'est poursuivi en 2019 :

- Ouverture du portail RH salarié, permettant à chaque collaborateur de consulter son dossier personnel, de transmettre des documents et d'échanger avec la DRH ;
- Digitalisation de l'ensemble de l'activité formation, depuis le recueil des besoins et des demandes de formation, l'ingénierie et la construction du plan et des actions de formation, les processus d'évaluation ;
- Préparation de la digitalisation des supports des entretiens annuels : à partir de début 2020, l'entretien annuel d'évaluation, l'entretien professionnel orienté sur la carrière, l'entretien de suivi de période d'essai, et le cas échéant, l'entretien de suivi de convention de forfait, seront menés et retranscrits directement sur l'application de gestion des ressources humaines.

NOS OBJECTIFS* 2019

Organiser des conférences - ateliers 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

*Ces objectifs ne sont pas exhaustifs

INSTALLATION DU NOUVEAU COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE (CSE) : UNE NOUVELLE MANIÈRE DE CONCEVOIR LES RELATIONS SOCIALES ?

Après des élections professionnelles organisées fin 2018 par voie électronique, le nouveau Comité social et économique s'est installé début janvier 2019 avec 12 titulaires et 9 suppléants. 2 délégués syndicaux sur 3 sont du reste élus au CSE.

Celui-ci a élaboré et finalisé son règlement Intérieur, procédé à la désignation et l'installation de la CSSCT (Commission santé, sécurité et conditions de travail) ainsi que la désignation des membres de toutes les autres commissions : logement, égalité professionnelle, formation. Un référent contre les discriminations et le harcèlement a également été élu. Le fort renouvellement des élus a mis en évidence une vraie volonté d'engagement et d'implication dans la vie de l'Office, portant les interrogations des salariés auprès de l'employeur sur l'ensemble des projets à fort impacts pour VTH tout au long de l'année 2019.



19
stagiaires et 3 jeunes en alternance



32
comptes personnels de formation mobilisés en co-construction

FORMATION ET ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

En 2019, plus de 5 700 heures de formation ont été dispensées, un chiffre en hausse de 15 % par rapport à 2018. 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).

14 collaborateurs VTH 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 d'accélérer l'intégration des nouveaux embauchés, réduire les coûts de formation, gagner en souplesse, tout en valorisant les experts internes. Ces experts internes sont eux-mêmes formés à animer une formation.

Le plan Qualité de vie au travail (QVT) inclut des dispositions favorisant la mobilité et le développement professionnel. Nous recherchons à ouvrir nos postes au recrutement interne, afin de favoriser l'évolution professionnelle de nos collaborateurs.



Séance d'information pour les Employés d'immeubles

DÉPLOIEMENT DES OUTILS INFORMATIQUES POUR LES DEMANDES DE CONGÉS ET COMPTE ÉPARGNE-TEMPS SUR TABLETTES

Les fonctions congés et Compte épargne-temps sont depuis fin 2019, enfin accessibles pour les Employés d'immeubles (EI) sur leurs tablettes. La grande majorité des EI a donc été formée à la pose des congés (CP et RTT), à l'alimentation de leur CET, et pour les élus du personnel à la pose des heures de délégation.

C'est au cours de plusieurs sessions en agences et au siège que **Damien Vigneron** et **Aurélien Mazzocco** (Direction des systèmes d'information) ont apporté les modifications nécessaires sur les tablettes. **Christèle Meignant** (Direction des ressources humaines) a, quant à elle, formé les EI à l'utilisation de la nouvelle application Horoquartz/eTemptation.



Gatien promu Chargé de secteur, Yougourta nouveau gardien à l'agence d'Amboise



Gatien Sève, une belle évolution professionnelle interne à l'agence d'Amboise.

Pouvez-vous nous parler de votre arrivée au sein de VTH et de votre évolution de carrière ?

« Avant de candidater pour un poste d'Employé d'immeubles à VTH en 2011, j'étais agent d'entretien dans le privé. J'ai débuté comme EI à mi-temps à Vernou-sur-Brenne. Un an après, j'ai postulé pour un poste à temps partiel de 32 H à Bléré. J'ai ensuite obtenu un poste de Gardien à Château-Renault, en 2014, avec une moitié de temps dédié au nettoyage et l'autre à des tâches administratives. Fin 2018, l'agence d'Amboise me sollicite pour un renfort de 3 ou 4 mois sur un poste essentiellement administratif. L'accueil des collègues est cordial et le travail me plaît. Ainsi, lorsqu'un poste de Chargé de secteur s'ouvre, je décide de postuler. J'apprécie la confiance qui m'est rapidement accordée. Cet emploi m'ouvre de nouvelles opportunités et m'amène à encadrer 4 Employés d'immeubles. J'interviens sur plusieurs communes et suis content aujourd'hui d'exercer de nouvelles responsabilités.

Quelles sont vos principales satisfactions professionnelles ?

« Ma principale satisfaction est d'avoir pu évoluer progressivement au sein de VTH. Le poste de Gardien m'a permis de mettre le pied à l'étrier et de pouvoir acquérir des connaissances dans le domaine technique, même si la marche est haute pour devenir ensuite Chargé de secteur. Les formations m'ont bien évidemment aidé à gravir les échelons, sans oublier les collègues de travail qui ne sont jamais loin pour nous aider et nous soutenir si besoin. D'ailleurs, je les en remercie. »

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. 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.

Pour réduire les risques d'accidents et les désagréments des longs trajets, nous prenons en compte les temps de déplacement domicile-lieu de travail 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. Au-delà des financements aidés pour l'adaptation de postes de travail de salariés ayant un handicap reconnu, VTH prévoit un budget d'adaptation de postes de travail pour tous.

Il existe d'autres dispositions favorisant le bien-être au travail : restaurant d'entreprise ou tickets restaurant, 13 jours de RTT par an, compte épargne-temps, 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 : journée d'intégration, « Rencontres en direct », repas d'équipe, pique-nique...

Nous avons compté 9 mi-temps thérapeutiques cette année. VTH s'efforce à adapter l'organisation du travail des équipes pour permettre une reprise progressive d'activité, afin de limiter les risques de rechute.



715 €

montant médian de l'intéressement versé aux salariés



65

cadres (dont 10 promus ces 3 dernières années)



Conférence psychologie positive

CONFÉRENCE PSYCHOLOGIE POSITIVE

Le 17 septembre 2019, une conférence s'est tenue sur la gestion des émotions, l'amélioration du bien-être en utilisant les pouvoirs de son cerveau, découvrir les bienfaits de la gratitude, le développement des émotions positives. L'occasion de partager de nombreuses bonnes pratiques et astuces dans nos vies personnelles et professionnelles. « Un moment convivial qui permet de faire le point sur nos comportements, nos réactions » exprime **Julie Perreau-Falicon**, Responsable du Service aménagement, qui a participé à cette conférence.



TOP

Une journée d'intégration en mode « Jeu de piste »

Chaque année, les nouveaux collaborateurs sont invités à une journée d'intégration. Le format 2019, très ludique, a permis de découvrir les activités des services par un jeu de piste-quizz où chaque équipe allait « à la rencontre » de tous les Services. Là au fil des présentations entièrement libres et préparées par les Services, elles devaient identifier et mémoriser les informations clés à retenir. L'après-midi, dédié à une visite de patrimoine, a permis de découvrir des chantiers Lochois : un chantier de réhabilitation « Bas-Clos », deux opérations de construction neuve « Gendarmerie », et « Maison départementale de la solidarité », pour finir par une rencontre avec les collaborateurs de l'agence de Loches.



FLOP

Des difficultés de recrutement nouvelles !

Indéniablement, le dynamisme du marché de l'emploi local, les logiques de regroupement des bailleurs sociaux accentuent les effets de concurrence entre groupes et rendent plus difficile le recrutement de ressources qualifiées dans notre secteur d'activité. Cela va nous conduire à revoir notre stratégie de communication de recrutement, sur Internet et sur les réseaux sociaux professionnels pour être en mesure de préserver la qualité de présentation de nos besoins de recrutement et pour atteindre de nouveaux profils.



Gouvernance et parties prenantes



Réunion du « chantier » prospectif n°4 | Projet d'entreprise



« Rencontres en direct »



Pierrette, Gardienne à l'agence de Chinon chez une locataire

PATCHWORK

« Rencontres en direct », réunions collectives, temps d'échanges avec les locataires.



Nadège, à l'accueil au siège de VTH, à Tours Nord

Instances de décisions et gouvernance

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.

DIALOGUE SOCIAL

Le dialogue social au sein de VTH a permis la mise en place de nombreux accords votés à l'unanimité. À titre d'illustration, sur ces 6 dernières années, ont été mis en place : 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, le don de jours de repos et le télétravail. En application des profonds changements législatifs en matière de représentation du personnel, Val Touraine Habitat est doté d'un Comité social et économique, instance unique de représentation des salariés, composée de 12 élus titulaires et 9 suppléants.

CONSEIL D'ADMINISTRATION ET COMMISSIONS

Notre Conseil d'administration est composé de 23 membres, dont la plupart sont des élus départementaux et locaux ou des représentants d'associations. Le CA vote notamment le budget et définit la politique globale de VTH.

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 et de l'étude de l'occupation des logements (Caléol)** 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, par rapport à des seuils définis conformément au Code des marchés publics. Elle émet un avis que le Directeur général prend en compte.

NOTRE STRATÉGIE

Nous continuons 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 OBJECTIFS* 2019

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'actions qualité de service basé sur leurs résultats

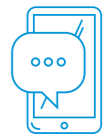
○ Réalisé

**Ces objectifs ne sont pas exhaustifs*



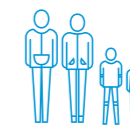
196

communes où nous sommes présents



36 954

SMS envoyés à nos locataires (suivi des réclamations et impayés)



350

locataires ont participé aux Rencontres en direct



55

procédures internes dont 2 écrites en 2019



Réunion des Locataires référents



**Martine Chaigneau, Conseillère
départementale du canton de Langeais**



Qu'attendez-vous d'un bailleur social tel que Val Touraine Habitat ?

« Grâce à VTH, les jeunes de nos communes bénéficient d'habitats à loyers modérés, les seniors profitent de logements adaptés, et Val Touraine Habitat « aménageur » nous permet d'accueillir des primo-accédants.

Nous permettons ainsi à ceux qui le souhaitent de rester habiter dans les villes et villages qu'ils aiment.

La réhabilitation de l'habitat ancien permet de revitaliser les petites communes, de maintenir la population sur place, ce qui contribue à éviter la désertification des campagnes. »

Pouvez-vous donner des exemples ?

« VTH est un acteur du quotidien dans notre milieu rural, un partenaire essentiel de notre développement. Je peux citer la réhabilitation importante pour le quartier des Mistrais (85 logements) à Langeais, la construction progressive de la ZAC de Souvigné (12 logements neufs et 28 lots à bâtir pour les familles), ou encore les projets de constructions spécifiques en direction des seniors prévues dans le canton de Langeais à Ambillou, Mazières-de-Touraine, Bourgueil, Gizeux, et Saint-Nicolas-de-Bourgueil, en partenariat avec la Communauté de communes Touraine Ouest Val de Loire et le Conseil départemental. »

commandes. En interne, les Ril (Relais informatique et libertés) ont été formés, et ont travaillé à identifier les traitements contenant des données personnelles.

Des mesures ont été mises en place afin de mettre des traitements de données en conformité avec le RGPD : mentions sur le contrat de bail, les fiches de renseignements, les enquêtes, l'anonymisation d'un certain nombre de documents, le recueil de consentement, la gestion des cookies et les mentions légales du site web. Nous avons également rédigé notre politique de protection des données personnelles et défini une note d'organisation interne pour la mise en œuvre du RGPD.

ACTUALITÉS : MISE EN ŒUVRE DU RGPD

Le DPO, pour « Data protection officer » (Délégué à la protection des données), est une personne en charge de la protection des données personnelles traitées par un organisme. 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.

Grand Thornton est le DPO mutualisé pour l'USH Centre-Val de Loire, suite à un groupement de

INSTALLATION DU COPIL INNOVATION

Un Comité de pilotage innovation a été formé début février 2019 à l'initiative du Directeur général avec 10 collaborateurs des différentes Directions. S'emparant au démarrage de la thématique « Qualité de vie au travail », ce Comité de pilotage a finalement bénéficié fin décembre 2019 d'une session de 2 jours intenses avec ID'Quation. Les collaborateurs ont été initiés au processus C.R.E.A « Clarifier | Rêver | Élaborer | Agir » : suspension du jugement, divergence, convergence, découverte de nombreux outils dédiés à l'intelligence collective. L'objectif à moyen-terme est que les membres de ce Comité de pilotage deviennent les facilitateurs internes de demain, au service du collectif !



Copil innovation

**NOUVEAU PROGRAMME NATIONAL DE RENOUVELLEMENT URBAIN
« LA VIEILLE-RABIÈRE » À JOUÉ-LÈS-TOURS**

Le projet de rénovation de « la Vieille-Rabière » fait partie des quatre dossiers de réhabilitation urbaine du département, permettant l'amélioration du cadre de vie des habitants des quartiers prioritaires de la Politique de la ville. L'Anru (Agence nationale pour la rénovation urbaine) est une agence d'État qui se charge de la mise en œuvre du NPNRU. Les priorités de l'Anru sont d'intervenir à la fois sur le logement et sur l'espace public.

Les premiers travaux devraient débuter courant 2020, avec la construction par VTH d'un immeuble de 42 logements sur l'îlot Gratias, destiné à reloger en partie les habitants des résidences « Picot » et « Verdun » (propriété de VTH) qui seront démolis par la suite. En août 2019, le premier des six rendez-vous de présentation du projet aux habitants s'est tenu devant le square Marcel-Pagnol.

Les aménagements programmés entre 2020 et 2026 par 3 maîtres d'ouvrage (ville de Joué-lès-Tours, Tours Métropole Val de Loire et VTH), vont donc répondre aux objectifs de :

- **Mixité sociale** : par la démolition de deux bâtiments et par la construction de nouveaux logements sociaux et privés ;
- **Amélioration de la consommation énergétique** : par une réhabilitation du bâti ;
- **Aménagements extérieurs** : pour requalifier et embellir l'espace public.



Rendez-vous de présentation du projet de rénovation

CLAUDE DE REVOYURE

En 2018, la Loi de finances a introduit une réforme d'ampleur du financement des aides au logement par la création d'une Réduction de loyer de solidarité (RLS) applicable dans le parc social. Cette loi comprenait également une augmentation de la TVA à taux réduit et des modifications pour les cotisations de la CGLLS (Caisse de garantie du logement locatif social). Ces mesures ont impacté la situation financière des organismes et donc la capacité de production des bailleurs sociaux et cela malgré les mesures « de compensation » mises en place par l'État et ses partenaires (prêt haut de bilan, allongement et réaménagement de dette, réforme du mode de calcul du taux du Livret A). En avril 2019, deux accords ont été signés entre les acteurs du logement social et l'État. Alors que la réduction de loyer devait être doublée, le gouvernement a finalement consenti à limiter la hausse des prélèvements. Les deux accords (le Pacte d'investissement pour le logement et le Plan d'investissement volontaire d'Action Logement) ont pour objectif de proposer un cadre financier sur 3 ans pour donner de la visibilité aux acteurs et favoriser les efforts de construction et de rénovation du logement social.

Dans le détail, cet assouplissement budgétaire se traduira par une hausse de la RLS limitée à 1,3 milliard d'euros par an jusqu'en 2022, la prise en charge par Action Logement de la hausse prévue des cotisations CGLLS de 300 M€ dédiées au fonds national des aides à la pierre. Par ailleurs, la Banque des Territoires mettra en place une enveloppe de 800 M€ de titres participatifs sur 3 ans pour aider les bailleurs sociaux à se développer et se restructurer. La Loi de finances 2020 prévoit également un retour à la TVA à 5,5 % pour certaines opérations.



Geneviève Galland, Conseillère départementale du canton de Descartes



Qu'attendez-vous d'un bailleur social tel que Val Touraine Habitat ?

« L'intérêt de VTH en milieu rural se situe à différents niveaux :

- Une offre locative pour des revenus modestes adaptée à la taille des communes ;
- Une offre de services complète, avec par exemple la construction de gendarmeries, de résidences spécifiques, telles les Ehpad et autres lieux collectifs que les communes ne pourraient pas assumer seules. »

Quelles seraient les actions prioritaires à mettre en œuvre dans les prochaines années ?

« Le gros enjeu consiste, selon moi, à offrir des logements adaptés en centre-bourg pour des personnes âgées, qui ne peuvent plus habiter seules à la campagne et qui ont besoin de présence et de liens. Avec VTH, c'est possible et nous sommes assurés que le loyer restera attractif. »

Relations aux parties prenantes

VTH travaille 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 Centre-Val de Loire) où nous participons à de nombreux groupes de travail et ateliers. En interne, nos administrateurs et nos collaborateurs sont étroitement associés à nos projets.

Le CCL et les Locataires référents

La Loi égalité et citoyenneté du 27 janvier 2017 tend à favoriser l'investissement locatif, l'accession à la propriété de logements sociaux et le développement de l'offre foncière, et fixe les règles applicables en matière de concertation locative dans le logement social. Ainsi cette loi est venue élargir les partenaires associés à la négociation du Plan de concertation locative (PCL) et déterminer les moyens financiers affectés au Conseil de concertation locative à 2 euros par logement et par an pour soutenir les actions des associations qui participent à la concertation locative. Ces dispositions sont applicables lors du renouvellement du Plan de concertation locative au plus tard au 1^{er} janvier 2019. Dans le contexte des élections des représentants des locataires qui ont eu lieu en décembre 2018 et en accord avec les représentants des locataires, le choix a été fait d'engager les démarches relatives à l'élaboration d'un nouveau Plan de concertation locative avec les nouveaux représentants élus.

Deux réunions de travail, réunissant l'ensemble des associations concernées ont été organisées au cours du 1^{er} trimestre 2019 afin d'élaborer conjointement le futur PCL pour la période 2019 – 2022 à effet rétroactif au 1^{er} janvier 2019. Celui-ci a été approuvé par le Conseil d'administration du 17 juin 2019 et a été officiellement signé par VTH et l'ensemble des 5 associations représentatives le 5 juillet 2019. Le Conseil de concertation locative est une obligation légale, il réunit trois fois par an les associations représentantes des locataires, des membres du Conseil d'administration, le Directeur général et des collaborateurs de VTH. Nous y présentons nos projets et les associations expriment leur avis, suggestions et questions. Nous avons également mis en place un groupe de Locataires référents, sur la base du volontariat et du bénévolat (cf. page 52).

Les événements en agences

Les agences participent ou organisent des événements en collaboration avec des associations locales. Elles ont aussi adopté une démarche novatrice appelée « Projet de site ». On peut citer par exemple le festival des « Courances » à Chinon, ou encore le soutien à l'école Henri Wallon de Saint-Pierre-des-Corps pour une « classe montagne » et au collège Jacques Decour (SPDC également) pour un projet de ruche connectée.

Dans les quartiers prioritaires de la Politique de la ville, VTH a également contribué au financement de diverses actions et projets. On peut citer pêle-mêle : le soutien aux associations proposant des rencontres sportives entre adolescents, le soutien à diverses activités artistiques et/ou culturelles.

Nous avons par ailleurs une convention avec les Compagnons bâtisseurs et collaborons étroitement avec la Régie de quartier de Tours et celle de Joué-lès-Tours.

Journal des locataires

Chaque trimestre, VTH 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...).

Les « Rencontres en direct »

Pour chacune de nos 6 agences, nous organisons un temps d'échange convivial en soirée avec nos locataires : le dispositif des « Rencontres en direct » a remplacé celui des anciens « Forums » avec une organisation de la salle plus participative, un accent plus fort sur les projets locaux, et la participation d'une association du territoire qui présente son projet. 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 VTH prennent en compte et auxquels ils apportent des éléments de réponse. En 2019, 350 locataires se sont déplacés pour assister à ces temps d'échanges. 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...



Diagnostic en marchant à Chambray-lès-Tours

NOS LOCATAIRES

Nos principales parties prenantes externes sont nos 46 000 locataires. Il est donc important de les consulter et de répondre à leurs attentes :

Suivi des réclamations

Depuis 2017, nous avons mis en place un dispositif d'envoi de SMS depuis notre logiciel de traitement des réclamations, aux étapes suivantes :

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

En 2019, 27 995 réclamations ont été enregistrées dans notre progiciel (dont 24 535 en provenance de nos locataires). Grâce à cette nouvelle fonctionnalité, ils 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.



« Rencontres en direct » à Saint-Cyr-sur-Loire



Page d'accueil du site web de VTH

NOS COLLABORATEURS

Plusieurs outils de communication interne existent afin d'informer nos collaborateurs de manière régulière, via différents formats :

L'Intranet

Lancé en octobre 2016, l'Intranet continue de relayer l'arrivée des nouveaux collaborateurs, les recrutements en cours, les projets spécifiques, les événements festifs... Chaque collaborateur peut soumettre des articles, des idées ou partager des « bons plans » ;

« Le News »

Le journal mensuel numérique, est envoyé chaque fin de mois aux collaborateurs : actualités du mois écoulé, agenda à venir, reportage photos... ;

La lettre d'infos du projet d'entreprise

Second journal mensuel numérique, spécialisé sur l'avancée du projet d'entreprise, avec des témoignages de collaborateurs, des vidéos pour mettre en valeur la démarche participative, des actualités sur le planning...

AUTRES PARTIES PRENANTES

Le Service médiation a développé son action de coordination avec la police et la gendarmerie dans des situations complexes.

Au regard de notre dispositif de médiation spécifique et de la mise en place du Protocole de coopération avec le Procureur de la République, la Direction départementale de la sécurité publique, le Groupement de Gendarmerie départementale et VTH (depuis février 2017), nous avons accueilli, dans le cadre d'un projet gouvernemental, Philippe Gomez, conseiller sûreté et animateur du réseau des référents sûreté à l'Union sociale pour l'habitat. Souhaitant effectuer un travail d'étude sur le patrimoine de VTH en ce qui concerne les zones classées QRR (Quartiers de reconquête

UN NOUVEAU SITE WEB

Notre site internet a bénéficié d'une refonte éditoriale et graphique d'envergure fin 2019 : des photographies professionnelles de notre patrimoine, de nos collaborateurs, de nos locataires des explications plus claires sur la partie RSE-Innovation ; des contenus plus modernes et pratiques à destination de nos locataires ; et enfin des explications plus riches sur la diversité des métiers de VTH. Prochain objectif long-terme : revoir les fonctionnalités du site et notamment de l'extranet locataires.

républicaine), nous lui avons présenté les missions du service médiation et les actions mises en œuvre dans le cadre de la PSQ (Police de sécurité du quotidien). Une journée entière a été dédiée à la visite des quartiers de La Rabaterie à Saint-Pierres-des-Corps et de La Rabière à Joué-lès-Tours avec un zoom sur les secteurs sensibles, une présentation des agences et de leur responsable et un travail d'échanges avec les autorités locales.

Toujours par le biais de ce Protocole, nous sommes intervenus pour la première fois le vendredi 22 novembre 2019 lors d'un séminaire national des polices municipales à l'École des officiers de la gendarmerie nationale (EOGN) de Melun. La thématique était les enjeux de la sécurité sur le territoire national. Une présentation du dispositif de médiation et des actions partenariales a été effectuée auprès de nombreuses autorités locales et nationales.

COMMUNICATION DIGITALE

Depuis mi-décembre 2019, VTH a ouvert sa page entreprise sur le réseau social professionnel LinkedIn. Nous postons régulièrement des actualités, relayons des informations de terrain, détaillons certains dispositifs de proximité... Partenaires, confrères, collaborateurs, locataires... les cibles sont multiples et nous espérons promouvoir nos actions sociales par ce nouveau moyen de communication.



Vue aérienne de l'opération « Bas-Clos » à Loches

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.



Claire Guyonnet, Chargée de mission Feder « Transition énergétique et Axe urbain » Direction Europe et International - Région Centre-Val de Loire revient sur les subventions à « Malétrenne ».

Pouvez-vous expliquer ce que représentent les fonds du Feder pour le logement social en Région Centre-Val de Loire et pour VTH en 2019 ?

« Le Programme opérationnel Feder FSE IEJ Centre-Val de Loire 2014-2020 alloue 8 M€ à la rénovation thermique du parc locatif social. Le dispositif de soutien à la rénovation thermique du logement social s'inscrit dans le cadre de l'axe 5 du programme « La solidarité avec les quartiers urbains les plus défavorisés ». La Région Centre-Val de Loire a choisi de mobiliser le Feder pour soutenir le développement urbain durable auprès des quartiers prioritaires Politique de la ville : EPCI* (prioritairement) et communes autorités urbaines porteurs d'un Contrat de ville ; celui-ci constituant le cadre unique de mise en œuvre de la Politique de la ville, et le gage d'une approche intégrée du développement urbain.

Val Touraine Habitat a déposé en 2018 et 2019 :
- Deux demandes de subvention auprès de la commune d'Amboise, autorité urbaine porteuse du Contrat de ville d'Amboise, pour les programmes « Malétrenne 1^{ère} tranche » (terminé) et « Malétrenne 2^{ème} tranche » (en

cours). Le montant total du Feder programmé s'élève à 375 000 € sur ces 2 opérations.

- Une demande auprès de Tours Métropole Val de Loire pour la rénovation de 8 logements, opération « La Rabière 1 & 2 » à Joué-lès-Tours, mobilisant 16 000 € du Feder. »

Pouvez-vous détailler votre intervention sur le chantier de réhabilitation réalisé à Amboise « Malétrenne » ?

« Le Feder vient soutenir les travaux de rénovation énergétique. Pour le programme « Malétrenne 1^{ère} tranche » de réhabilitation de 114 logements, les travaux suivants ont ainsi été financés : mise en œuvre d'une isolation thermique par l'extérieur, remplacement des menuiseries extérieures, isolation des combles, remplacement des chaudières, mise en place de robinets thermostatiques, création d'une VMC hygro A. Le programme de rénovation énergétique améliore la performance thermique des bâtiments grâce aux travaux d'économie d'énergie : changement d'étiquette énergétique en passant de l'étiquette E (270 KWh/m²/an) à l'étiquette B (78 KWh/m²/an). »

* Établissement public de coopération intercommunale

ENQUÊTES AUPRÈS DES COLLABORATEURS

Toujours dans le cadre du projet d'entreprise, les collaborateurs ont été sollicités à de nombreuses reprises : les « chantiers » sur le développement de l'autonomie et la responsabilité des collaborateurs, sur les valeurs, et sur la transformation numérique ont interrogé les salariés sur leurs visions, ressentis, attentes... Cela a permis de dresser un diagnostic participatif et représentatif, et de dégager plusieurs actions qui seront déployées sur 5 ans.

ENQUÊTES AUPRÈS DES LOCATAIRES

Une enquête appelée « **Fiche de courtoisie** » a été déployée sur toutes les agences en 2018. « Muni(e) d'un questionnaire papier, l'Employé(e) 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 Loches, à l'initiative de cette démarche.

L'enquête de fin de GPA (Garantie de parfait achèvement) dans les constructions neuves a été remaniée en 2019 : désormais 30 questions traitant de la propreté, du niveau d'informations sur le suivi des demandes de tous ordres, l'utilisation des équipements, du confort thermique et acoustique, de la qualité des finitions, de l'agencement, de l'usage des espaces extérieurs, de l'image globale sont posées aux locataires environ un an après leur entrée dans les lieux. Les objectifs de cette enquête sont nombreux :

- S'appuyer sur l'expérience usager pour améliorer la conception de nos futurs logements ;

- Identifier les matériaux et produits de construction qui ne répondent pas de façon satisfaisante à nos critères de qualité, durabilité, et facilité d'entretien afin de les proscrire dans nos futures constructions ;
- Qualifier la capacité de nos entreprises à réagir rapidement et à résoudre avec fiabilité les désordres constatés ;
- Évaluer le niveau de satisfaction global des locataires vis-à-vis de leur logement et de la qualité de service de VTH.

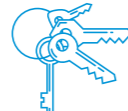
La dernière **enquête triennale** a eu lieu fin 2019, l'occasion pour nous de voir si nos actions des plans qualité de services ont permis une amélioration de nos notes et d'identifier des axes de progrès complémentaires. La satisfaction globale s'élève à 7,7/10 (7,6 en 2016). Certains thèmes sont en progrès : les conditions d'entrée des nouveaux entrants, l'efficacité de l'intervention technique dans le logement, l'information et la communication. Plusieurs thématiques sont à travailler : le traitement des demandes non techniques, les explications apportées dans le cadre de la demande technique dans le logement, la propreté des parties communes. Dans un contexte sociétal de plus en plus exigeant, se maintenir au niveau global est une source de satisfaction interne par rapport au travail des équipes de proximité. Nous devons continuer nos efforts.

Dans le cadre de l'écriture du projet d'entreprise, plusieurs groupes ont travaillé sur des axes stratégiques prospectifs (services aux locataires, lien social, et transformation numérique notamment) et ont élaboré un questionnaire d'enquête auprès des locataires. Nous avons obtenu 1 630 réponses, dont 1 287 réponses complètes enregistrées sur les 8 000 mails envoyés, ce qui est un très bon taux de retour. Nous avons pris en compte les réponses pour écrire notre feuille de route et les changements à venir (nouvelles fonctionnalités extranet locataires, application mobile, achat groupé énergie...).



7,7/10

note concernant la satisfaction globale (région : 7,6/10)



7,7/10

note concernant les conditions d'entrée dans le logement (région : 7,7/10)



7,9/10

note concernant l'accueil lors des contacts avec l'organisme (région : 7,7/10)



6,1/10

note concernant les explications et suivi de la DIT dans le logement (région : 6,2/10)



7,8/10

note concernant l'information et la communication (région : 7,6/10)



TOP

Visite de Laurent Nunez, Secrétaire d'État auprès du Ministre de l'Intérieur

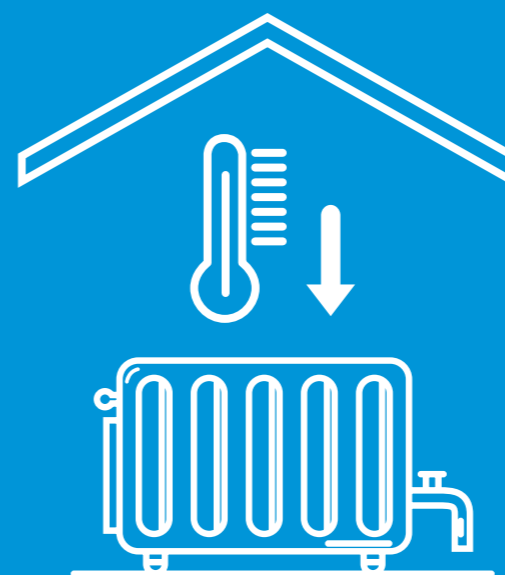
Le Secrétaire d'État Laurent Nunez est venu le 25 avril 2019 visiter les quartiers de « La Rabière » à Joué-lès-Tours, du Sanitas à Tours, et de « La Rabaterie » à Saint-Pierre-des-Corps, dans le cadre du dossier Quartiers de reconquête républicaine (QRR), les quartiers de « La Rabière » et de « La Rabaterie » étant des quartiers historiques dans le patrimoine de Val Touraine Habitat. Échanges, explications des enjeux de terrain, nos équipes ont pu montrer notamment les actions de proximité, d'accompagnement social et de médiation sur nos quartiers.



FLOP

Répartiteur de frais de chauffage : au cœur des interrogations des locataires !

Après cette 1^{ère} année d'exploitation des RFC (Répartiteurs de frais de chauffage), les équipes de VTH ont enregistré un nombre important de réclamations sur ce nouveau dispositif pas toujours bien compris par nos locataires. L'année 2020 devrait permettre de résoudre la majorité des problèmes rencontrés notamment par l'installation complémentaire de robinets thermostatiques. C'est principalement la méconnaissance du fonctionnement (complexe) de ces équipements par les locataires qui est à l'origine de ces réclamations et que nos résidents concrétisent au moment de la régularisation des charges. 2019 était en effet la 1^{ère} année de régularisation où ce dispositif avait un impact. L'acculturation est encore nécessaire sur cet équipement et ses incidences sur les factures de chauffage des locataires. Côté VTH, cela nécessite une mobilisation de ressources importante, tant sur la gestion administrative, que technique.



Données du référentiel Eurho-Gr®



Chantal, Gardienne, chez une locataire

1 PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC 1 Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires

	2017	2018	2019
▲ 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	0,3 %	0,3 %	1,0 %
Offre en structures collectives	1,0 %	4,2 %	- 9,8 %
Nombre de logements neufs livrés ou acquis	161	249	288
Nombre de logements anciens acquis	0	0	11

7 foyers sont sortis du patrimoine entre 2018 et 2019 (un peu plus de 200 équivalents logements). Il s'agit majoritairement de résiliations anticipées de baux à construction.

	Nombre	m²	Nombre	m²	Nombre	m²
SOC 1.2						
Répartition des logements livrés et acquis dans l'année						
T1	28	33	0	0	2	26
T2	30	52	29	53	76	52
T3	60	67	73	67	117	67
T4	39	79	38	83	85	87
T5	4	94	4	98	14	107
T6 et +	0	0	0	0	5	128

	2017	2018	2019
Répartition par catégorie* (en nombre de logements)			
« Très social »	62	46	47
« Social »	99	98	195
« Social intermédiaire »	0	0	57
« Intermédiaire »	0	0	0
« Logements non conventionnés à loyers maîtrisés »	0	0	0

* « 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 1.3			
Production en accession sociale			
Logements neufs livrés	0	0	3
Logements neufs livrés en location-accession	9	10	0

SOC 1.4			
Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées			
Part de logements conformes à la réglementation PMR	9,8 %	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	3,6 %	5,1 %	6,8 %
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	430
Personnes âgées dépendantes	780	875	875
Personnes handicapées	354	343	234
Ménages en situation de fragilité (CHRS, résidences sociales...)	211	211	203
Travailleurs (FJT, FTM)	157	157	64
Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	12	12	12
Total	2 007	2 091	1 818

SOC 2 Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

2017 2018 2019

▲ 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		Ensemble du parc (€/m ² SHAB)		
Niveau moyen des loyers	Parc « Très social »	4,84	4,88	4,95
	Parc « Social »	4,72	4,74	4,79
	Parc « Social intermédiaire »	6,78	6,78	6,84
	Parc « Intermédiaire »	6,77	6,74	6,76
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	NA	NA	NA
	Logements neufs livrés ou acquis dans l'année			
	Parc « Très social »	5,44	5,37	5,46
	Parc « Social »	6,01	6,06	6,36
	Parc « Social intermédiaire »	-	-	7,52
	Parc « Intermédiaire »	-	-	-
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	-	-	-

SOC 2.2 Taux d'effort moyen des ménages entrants (attributions de l'année)	Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	20,5 %	22 %	22,7 %
	Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	26,9 %	27,3 %	27,5 %

SOC 2.3 Évolution globale du montant des loyers*		0 %	0 %	0,5 %
---	--	-----	-----	-------

*Augmentation globale des loyers décidée par le Conseil d'administration

SOC 2.4 Évolution du montant des charges locatives	Payées par les locataires, € par m ² SHAB (surface habitable)	- 0,26	0,66	0,67
	Hors énergie, € par m ² SHAB	- 0,08	0,18	0,26

SOC 2.5 Personnel contribuant à l'accompagnement social*, dont :	Médiateur(ice)	5,0	5,0	5,0
	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	7,8	7,8	8,0
	Chargé(e) de pré-contentieux	0	0	0
	Chargé(e) de contentieux	0	0	0
	Chargé(e) de recouvrement	8,7	8,7	8,9
	Autre : Chargé(e) de clientèle 100% spécialisé(e) recouvrement	4,0	4,0	4,0

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

SOC 2.6 Nombre de plans d'apurement	En cours au 31 décembre	1 128	1 323	958
	Ouverts entre le 01/01 et 31/12 (facultatif)	-	-	927

SOC 2.7 Mutation interne	Taux de mutation interne	14 %	13,9 %	14,2 %
	Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	0,0 %	0,1 %	0,9 %

SOC 2.8 Soutien à l'accès à la propriété	Logements existants vendus à des particuliers	55	67	60
	Dont logements vendus à des locataires de l'organisme	15	26	10
	Dont logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	0	0	0

SOC 3 Contribution à la mixité et au développement social des territoires

2017 2018 2019

▲ 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		Âge du titulaire du bail		
Profil socio-économique des ménages entrants (attributions de l'année)	- de 25 ans	15,29 %	14,95 %	14,32 %
	25-39 ans	42,29 %	41,09 %	42,15 %
	40-59 ans	31,92 %	31,84 %	31,11 %
	60-74 ans	7,96 %	9,82 %	9,78 %
	75 ans et +	2,54 %	2,30 %	2,64 %
	Ressources des ménages			
	< 60 % du plafond de ressources	81,58 %	75,64 %	80,70 %
	Comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources	16,93 %	23,11 %	18,56 %
	> 100 % du plafond de ressources	1,48 %	1,25 %	0,74 %
Composition des ménages				
	Personne seule	36,01 %	37,25 %	37,47 %
	Famille monoparentale	37,10 %	36,57 %	36,91 %
	Couple sans enfant	10,53 %	10,22 %	9,61 %
	Couple avec enfant(s)	16,35 %	15,60 %	15,27 %
	Autre configuration (cohabitation, colocation...)		0,36 %	0,74 %

SOC 3.2 Soutien financier aux projets locaux	Portés par les associations de locataires	8 470 €	21 607 €	24 730 €
	Portés par d'autres associations	50 990 €	70 815 €	58 754 €

SOC 3.3 Locaux mis à disposition d'associations	Associations de locataires	0	1	1
	Autres associations	31	33	33

SOC A / ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES LOCATAIRES EN SITUATION DE FRAGILITÉ

Le Service social est composé de deux assistantes sociales au siège, et de six Conseillères en économie sociale et familiale en agence. En 2019, 538 locataires ont bénéficié d'un suivi. De plus, il a permis le relogement de 34 femmes victimes de violence et il est intervenu auprès de 92 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'immeubles 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 PROGRAMMES DE COHÉSION SOCIALE

Nous avons versé 43 285 € dans le cadre du Contrat de ville de Tours Métropole Val de Loire

afin de cofinancer divers projets : la cohésion sociale, l'auto-réhabilitation accompagnée, des sorties culturelles et sportives, du théâtre... Dans le cadre du Contrat de ville d'Amboise, nous avons également financé pour 3 200 € des actions de lien social par le jeu, des sorties culturelles et sportives, etc.

SOC C / SANTÉ ET SÉCURITÉ DES LOCATAIRES

Le Service médiation a géré 220 situations, intervenant pour des médiations et la gestion de troubles de niveau 2. Ces troubles sont ceux qui sont devenus ingérables en agence, qui sont récurrents, particulièrement sensibles ou nécessitant la coordination avec des services extérieurs. Il coopère également 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

2017 2018 2019

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

ENV 1.1			2017	2018	2019
Classement énergétique du patrimoine*	A bâti très performant		2,17 %	2,52 %	2,99 %
	B 51-90 kWh/m ² /an		9,28 %	9,54 %	10,86 %
	C 91-150 kWh/m ² /an		27,17 %	27,22 %	27,14 %
	D 151-230 kWh/m ² /an		39,92 %	39,57 %	38,65 %
	E 231-330 kWh/m ² /an		15,74 %	15,53 %	14,82 %
	F 331-450 kWh/m ² /an		5,39 %	5,19 %	5,08 %
	G bâti énergivore		0,29 %	0,29 %	0,30 %
	Données non disponibles		0,05 %	0,14 %	0,15 %
Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*	< 6 kg CO ₂ /m ² /an		0,76 %	0,92 %	1,03 %
	6-10 kg CO ₂ /m ² /an		4,24 %	4,39 %	4,92 %
	11-20 kg CO ₂ /m ² /an		18,13 %	18,31 %	19,29 %
	21-35 kg CO ₂ /m ² /an		27,45 %	27,52 %	27,52 %
	36-55 kg CO ₂ /m ² /an		28,87 %	28,56 %	27,66 %
	56-80 kg CO ₂ /m ² /an		18,93 %	18,76 %	18,02 %
	> 80 kg CO ₂ /m ² /an		1,58 %	1,40 %	1,41 %
	Données non disponibles		0,05 %	0,14 %	0,15 %
Logements récents (< 5 ans)	Performance énergétique* (en kWh/m ² /an)	Moyenne	101	53	51
		Médiane	70	53	51
	Émissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Moyenne	21	11	10
		Médiane	14	11	10
Patrimoine locatif total	Performance énergétique* (en kWh/m ² /an)	Moyenne	178	176	173
		Médiane	173	140	169
	Émissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Moyenne	42	42	41
		(en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	35	24	35

* Source : diagnostics de performance énergétique.

ENV 1.2			2017	2018	2019
Part des logements alimentés en énergies renouvelables* (tout ou partie)	Par une technologie dédiée (solaire, etc.)		2,1 %	2,5 %	3,1 %
	Logements reliés à un chauffage urbain		16,2 %	16,1 %	17,4 %
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie		0 %	0 %	0 %

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

ENV 1.3			2017	2018	2019
Consommations d'eau sur le patrimoine	Consommations d'eau sur le patrimoine en m ³ /m ² /an		0,4	0,4	0,4
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau		21,2 %	21,6 %	21,9 %

ENV 1.4			2017	2018	2019
Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques*	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques*		4,4 %	5 %	6,3 %
	Nombre d'installation de récupération d'eau de pluie		0	15	0

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

ENV 2
Limitation des impacts du parc et de son occupation

2017 2018 2019

▲ Corr. Art. R.225-105-1 : Politique générale en matière environnementale, pollution et gestion des déchets, consommation d'énergie, rejets de gaz à effet de serre.

ENV 2.1			2017	2018	2019
Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	Logements neufs		72,9 %	87,5 %	55,9 %
	Nom des labels/certifications		Qualitel niveau B/Habitat 6 Environnement		
	Logements réhabilités		6,7 %	13,9 %	0 %
	Nom des labels/certifications		Cerqual BBC		

ENV 2.2			2017	2018	2019
Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »			0 %	0 %	11,3 %

ENV 2.3			2017	2018	2019
Émissions de CO ₂ liées aux déplacements*	Total de tonnes de CO ₂ des déplacements professionnels quotidiens		108,9	107,4	106,9
	Nombre de véhicules de service		79	82	87,0
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g de CO ₂ /Km)		103,8	107,7	107,3
	Nombre de véhicules de fonction		5	5	5,0
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g de CO ₂ /Km)		108,5	103,5	103,0

* L'indicateur ENV 2.3 est calculé sur la base des informations fournies par les constructeurs sur les émissions des véhicules.

ENV 2.4			2017	2018	2019
Sites fonctionnels	Consommation énergétique moyenne (en kWh/m ² /an)		179	166	157
	Émissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. CO ₂ /m ² /an)		65	59	56
	Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels		Siège et 6 agences		

ENV A / SENSIBILISATION DES
LOCATAIRES

Les livrets d'accueil pour les nouveaux entrants ont été revus fin 2018 - début 2019. Un rappel sur les éco-gestes est présent dans le livret « Bien vivre dans son logement ». Parallèlement nous poursuivons nos actions avec les Compagnons bâtisseurs, à Saint-Pierre-des-Corps.

En collaboration avec l'association Zéro Déchets Touraine, l'agence de Loches a offert aux résidents du quartier « La Varenne » de Genillé, l'occasion de réduire leurs déchets en installant un « Compostou » au cœur du lotissement. Après les quartiers de La Rabière à Joué-lès-Tours et de La Rabaterie à Saint-Pierre-des-Corps, c'était au tour de la ville de La Riche et du quartier Niqueux-Bruère d'accueillir les volontaires de la transition énergétique de l'association Unis-Cité.

ENV B / SENSIBILISATION ET
FORMATION À L'ENVIRONNEMENT DES
SALARIÉS ET DES FOURNISSEURS

L'affichage de la campagne éco-gestes initiée en 2018 a été poursuivie en 2019. À l'occasion du renouvellement du marché de nettoyage (appel d'offres 2019), il a été décidé d'améliorer le tri de nos déchets. Des conteneurs de tri sélectifs pour le plastique et le papier ont donc été installés début 2020 à chaque étage.

ENV C / MESURES DE PRISE EN
COMPTE ET PRÉSERVATION DE LA
BIODIVERSITÉ

Études d'impact environnemental pour toutes nos opérations d'aménagement, interdiction d'utiliser des produits phytosanitaires pour l'entretien des espaces verts, plantation d'essences locales, jardins partagés, ruches en toiture du bâtiment de notre siège... À l'été 2019, nous avons initié un test de mise en place de la gestion différenciée des espaces verts et l'installation d'un hôtel à insectes sur un site à Monts.



Opération « Orée Verte » à Saint-Avertin

3 CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

ECO 1	Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine			
	2017	2018	2019	
ECO 1.1	Autofinancement net rapporté aux loyers			
	14,5 %	10,5 %	8,5 %	
ECO 1.2	Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement			
	1 562,5 €	1 762,2 €	2 055,3 €	
ECO 1.3	Effort annuel moyen en production et acquisition du parc de logements			
	2013 - 2017	2014 - 2018	2015 - 2019	
	Investissement annuel moyen	26 688 996 €	28 144 771 €	31 893 445 €
	Par logement acquis ou produit	110 791 €	110 250 €	117 920 €
ECO 1.4	Effort annuel moyen en production et acquisition du parc de logements			
	Croissance du parc			
	Fonds propres	12,0 %	11,1 %	13,0 %
	Emprunts	76,7 %	68,8 %	81,6 %
	Subventions	11,3 %	20,0 %	5,4 %
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	14 340,13 €/lgt	14 466,59 €/lgt	19 856,27 €/lgt
	Amélioration du parc			
	Fonds propres	20,7 %	34,2 %	35,8 %
	Emprunts	75,2 %	61,9 %	61,8 %
	Subventions	4,1 %	3,9 %	2,4 %
ECO 1.5	Taux de vacance au 31/12			
	Total	5,09 %	4,94 %	5,43 %
	Moins de 3 mois en exploitation	1,51 %	1,58 %	1,68 %
	Plus de 3 mois en exploitation	1,39 %	1,17 %	1,25 %
	Taux de vacance technique	2,18 %	2,19 %	2,50 %
	Dont taux de logements neutralisés définitivement	1,15 %	1,52 %	1,67 %

ECO 2 Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs

2017 2018 2019

▲ 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		2017	2018	2019
Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes (en k€)	Salariés	15 479 K€	15 765 K€	15 772 K€
	Fournisseurs et prestataires	91 587 K€	99 911 K€	105 268 K€
	Administrations fiscales	13 119 K€	13 378 K€	14 003 K€
	Banques	7 587 K€	7 278 K€	6 935 K€
	Actionnaires	NA	0	0
	État (cotisations à des fins redistributives)	1 361 K€	1 742 K€	2 338 K€

ECO 2.2		2017	2018	2019
Heures d'insertion générées par l'activité économique		29 623	21 080	20 418

ECO 2.3		2017	2018	2019
Nombre et typologie des partenaires économiques	Nombre de fournisseurs et prestataires	1 190	1 119	1 136
	Part d'entreprises locales*	60,1 %	58,2 %	59,5 %

* Entreprises dont l'adresse de facturation est située : dans le département d'Indre-et-Loire

ECO 2.4		2017	2018	2019
Délai de paiement moyen des fournisseurs	Délai de paiement moyen des fournisseurs	33 jours	29 jours	33 jours
	Part de factures payées dans les délais (facultatif)	50,74 %	NA	NA

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.



Vue aérienne de l'opération « Malétrenne-Plaisance » à Amboise

4

VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

HR 1 Équité d'accès et de conditions de travail		2017	2018	2019
▲ 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)	CDI	99 %	99 %	98 %
	CDD (hors CDD de remplacement)	0 %	1 %	1 %
	Effectif supplémentaire en intérim (ETP)	41	35	35
	Contrats spécifiques			
	Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	5	0	0
	Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	3	3	3
	Stagiaires	19	19	19

HR 1.2 Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe		2017		2018		2019	
		Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme
Nombres de salariés en CDI		137	259	138	259	139	257
Âge							
< 25 ans		0,3 %	0,3 %	0,3 %	0,3 %	0,3 %	0 %
25-55 ans		26,5 %	49,7 %	25,2 %	48,4 %	25,0 %	47,0 %
> 55 ans		7,8 %	15,4 %	9,3 %	16,6 %	9,8 %	17,9 %
Catégories							
Ouvriers de maintenance		11,4 %	26,3 %	11,6 %	25,4 %	12,6 %	24,5 %
Personnel de proximité		0,8 %	0,8 %	0,8 %	0,8 %	0,5 %	1,0 %
Employés administratifs		0,8 %	5,3 %	0,8 %	4,0 %	0,8 %	3,8 %
Agents de maîtrise		14,1 %	25,0 %	14,1 %	26,4 %	14,1 %	26,3 %
Cadres		6,3 %	7,3 %	6,3 %	7,8 %	5,8 %	8,6 %
Directeurs et cadres dirigeants		1,3 %	0,8 %	1,3 %	0,8 %	1,3 %	0,8 %

HR 1.3 Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap		2017	2018	2019
Travailleurs handicapés employés durant l'année		23	22	24
Équivalent en équivalent temps plein		21,5	19,2	20,0
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail (en k€)		273,4	240,0	253,6
Compensation versée à l'AGEFIPH*		0,0	0,0	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 (en k€)		2017		2018		2019	
		Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme
Ouvriers de maintenance		21,4 K€	21,3 K€	21,5 K€	21,5 K€	21,1 K€	19,8 K€
Personnel de proximité		22,1 K€	22,5 K€	22,2 K€	22,9 K€	22,9 K€	23,0 K€
Employés administratifs		22,1 K€	23,6 K€	22,5 K€	23,4 K€	23,1 K€	23,1 K€
Agents de maîtrise		28,3 K€	27,1 K€	28,7 K€	27,2 K€	28,8 K€	26,8 K€
Cadres		43,8 K€	39,9 K€	42,9 K€	40,3 K€	43,3 K€	39,5 K€
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)		79 K€	#	79,2 K€	#	79,2 K€	#

HR 1.5 Écart de rémunérations		2017	2018	2019
Rémunération médiane (en k€)		24,3 K€	25,0 K€	24,9 K€
Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles		5,0	4,3	4,2

HR 1.6 Avantages sociaux financés par l'employeur	Autres avantages sociaux	2017	2018	2019
		11,4 %	11,3 %	11,4 %

HR 2 Employabilité et évolution professionnelle	2017	2018	2019
▲ 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'heure		Nbre de salariés		Nbre d'heure	
Ouvriers de maintenance	131,0	2 392,0	120,0	2 118,0	93,0	1 273,5		
Personnel de proximité	4,0	116,5	6,0	98,0	5,0	86,0		
Employés administratifs	23,0	355,5	19,0	220,5	6,0	54,5		
Agents de maîtrise	121,0	2 882,0	120,0	1 552,0	126,0	2 857,5		
Cadres	41,0	917,0	51,0	943,5	50,0	1 376,0		
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	3,0	70,0	6,0	59,5	5,0	86,0		

HR 2.2 Accès à la formation		2017		2018		2019	
		Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme
Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années		92 %	90,3 %	89,9 %	93,1 %	102,2 %	96,5 %

HR 2.3 Mobilité interne		2017	2018	2019
Nombre de mobilités internes dans l'année		29	26	17
Dont : nombre de promotions internes dans l'année		22	20	10
Total de postes pourvus dans l'année		51	53	53

HR 3 Santé et bien-être des salarié(e)s		2017	2018	2019
▲ Corr Art. R.225-105-1: Santé et sécurité, absentéisme				

HR 3.1 Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)		2017	2018	2019
Taux d'absentéisme global		7,67 %	6,59 %	6,66 %
Taux d'absentéisme dû aux AT/MP		0,86 %	0,91 %	0,72 %
Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année		21	17	15

HR 3.2 Contribution de l'employeur au CE* (% de la masse salariale)	2017	2018	2019
	1,90 %	1,90 %	1,90 %

* Comité d'entreprise

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

Procédure d'accompagnement en cas d'agression (en 2019, les principales agressions ont concerné des personnels administratifs en agence) : soutien psychologique externe, dépôt de plainte, appui juridictionnel aux salariés victimes d'agression.

Sensibilisation et formation régulière des managers à la prévention des risques psychosociaux. Poursuite des actions QVT : ateliers sur des thématiques croisées entre vie professionnelle et vie personnelle, sophrologie, massages (les massages, en 2019, ont autant concerné les EI, voire davantage que les administratifs, avec le cofinancement par le CSE du coût d'une partie de ces massages à la condition justement

que les EI puissent en profiter tout autant. Les massages organisés par VTH sont ouverts et profitent effectivement à toutes les catégories de personnel. Développement d'actions de team building à l'initiative des équipes et renouvellement de la journée d'intégration. Chantiers de transformation de l'entreprise mettant en évidence des propositions favorisant le travail collectif, l'échange de compétences....

HR B / ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

Temps partiel régulièrement pratiqué selon les demandes des salariés. Horaires variables pour les non cadres très souples quotidiennement et forfait jours annuels pour les cadres. Mise en place du télétravail en 2019 sur la base d'un accord collectif signé (13 salariés concernés).

GOV 1 Instances de décision et systèmes de management

2017

2018

2019

▲ 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		
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		2017	2018	2019
Part de femmes en Comité de direction		33,3 %	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 %	43,5 %	43,5 %

GOV 2 Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts

2013

2016

2019

▲ 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	Taux de satisfaction globale*	2013	2016	2019
		86 %	88,3 %	86,5 %

*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	2013	2016	2019
		NA	NA	NA
	Satisfaction sur la situation professionnelle, de 1 à 10	NA	NA	NA

GOV 2.3 Nombre de conventions actives avec les associations locales	Nombre de conventions actives avec les associations locales	2013	2016	2019
		23	24	26

GOV A / ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE À 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. Le DPO, pour « Data protection officer » (Délégué à la protection des données), est une personne en charge de la protection des données personnelles traitées par un organisme.

Grand Thornton est le DPO mutualisé pour l'USH Centre-Val de Loire, suite à un groupement de commandes. En interne, les Ril (Relais informatique et libertés) ont été formés, et ont travaillé à identifier les traitements contenant des données personnelles. Certaines mesures ont été mises en place afin de mettre des traitements en conformité avec le RGPD : mentions sur le contrat de bail, les fiches de renseignements, les enquêtes, l'anonymisation d'un certain nombre de documents, le recueil de consentement, la gestion des cookies et les mentions légales du site web. Nous avons également rédigé notre politique de protection des données personnelles et défini une note d'organisation interne pour la mise en œuvre du RGPD.

GOV C / RELATION AVEC LES COLLECTIVITÉS ET IMPLICATION DANS LES POLITIQUES SOCIALES

Certaines de nos collectivités sont représentées dans notre Conseil d'administration et participent à la Caléol. Nous co-construisons 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.

GOV D / RELATION ET COOPÉRATION AVEC LES LOCATAIRES ET LEURS REPRÉSENTANTS

Parmi nos dispositifs de concertation : Conseil de concertation locative (4 réunions par an) ; Locataires référents (23 locataires volontaires, plusieurs réunions par an, informations, travail en commun) ; « Rencontres en direct » (6 par an, présentation de nos activités et parole donnée aux locataires) ; enquêtes de satisfaction ; diagnostics en marchant et plans d'actions.

GOV B / ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DES INSTANCES DE GOUVERNANCE

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

Le Conseil d'administration est composé de la manière suivante au 31/12/2019 :

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 Jean Paul Launay
1 Membre représentant les associations d'insertion	Claude Garcéra
4 Membres élus par les locataires	Sylvie Marchais / CNL 37 Brigitte Dupont / INDECOSA-CGT 37 Ali Mamouni / CLCV Touraine André Couvrant / CSF 37
1 Membre représentant la CAF Touraine	Hyasmina Delamare
1 Membre représentant les associations d'Action logement	Dominique Dhenne
2 Membres représentant les organisations syndicales	Poste à pourvoir Antonio Martins Coimbra (CFDT)

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, boîte à idées sur l'intranet, conférences des cadres deux fois par an.

Remerciements

Le Président, le Vice-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 au sein de 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.



Opération « La Valinière » à Rochecorbon



Directeur de la publication : Jean Luc Triollet
Directeur de la rédaction : Éric Bédoyan
Rédaction : Hélène Cossic, Charlotte Le Gall et Éric Thomas
Conception graphique et mise en page : Aline Bernard et Cindy Doré
Photographies et image d'intégration : Adobestock, Benjamin Dubuis,
Drone Contrast, Hélène Cossic et Éric Thomas
Photo de couverture : Benjamin Dubuis
Impression : Imprim'Express
Papier issu de forêts gérées durablement

Date de publication : Juin 2020



« 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

