



# RAPPORT D'ACTIVITÉ

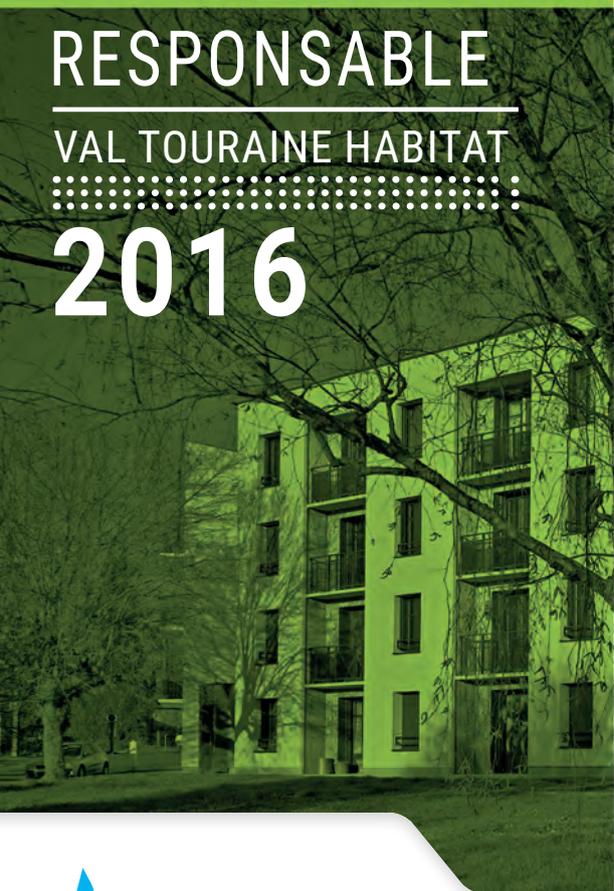
## RESPONSABLE

---

### VAL TOURAINE HABITAT

.....

# 2016



# SOMMAIRE

02 ÉDITO

03 LES TEMPS FORTS 2016

09 FICHES DE SYNTHÈSE

16 NOTRE ORGANISATION

18 NOS MISSIONS ET NOS VALEURS

19 NOTRE DÉMARCHE RSE

20 NOS OBJECTIFS RSE

22 NOS PARTIES PRENANTES

24 PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES (SOC)

36 PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT (ENV)

46 CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE (ECO)

54 VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES (RH)

64 GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES (GOUV)



**Jean-Gérard Paumier**

Président

**Jean Luc Triollet**

Directeur général

## ÉDITO

### ANTICIPER, ACCOMPAGNER ET INNOVER

En 2016, VTH a poursuivi sa mission au service de la Touraine et de ses territoires. Notre vision : construire, aménager, améliorer et gérer les logements avec le souci permanent de la qualité de service, de la proximité et de la relation avec les locataires.

**A**cteur opérationnel du Conseil départemental dans le domaine du logement social, Val Touraine Habitat a, tout au long de l'année, conforté sa position de 1<sup>er</sup> bailleur de la région Centre-Val de Loire.

Le rapport de l'ANCOLS, reçu le 26 mai 2016, n'a pas manqué de souligner la bonne situation financière de l'Office, illustrée par un coût de gestion modéré, un coût de maintenance sous contrôle, un organisme répondant à sa mission sociale de manière exemplaire.

Un "Plan de développement" validé par le Conseil d'administration le 17 octobre 2016 décline les objectifs de Val Touraine Habitat sur l'ensemble de l'Indre-et-Loire pour la période 2016-2020 et vient compléter nos outils stratégiques.

Pour répondre aux grands enjeux de l'avenir, nous devons collectivement relever 3 défis majeurs : anticiper les défis économiques, accompagner le vieillissement de la population et innover pour préparer l'avenir.

**Anticiper les défis économiques et sociaux.** Avec près de 56 M€ investis dans l'économie de la Touraine en 2016, notre rôle économique n'est plus à démontrer auprès de plus de 700 entreprises locales et au service de nos 46 000 locataires.

**Accompagner le vieillissement,** ce véritable enjeu de société, constitue surtout un devoir de solidarité en direction de nos locataires les plus âgés. Validée par le Conseil d'administration du 12 décembre 2016, cette politique s'inscrit dans notre démarche de Responsabilité Sociétale « L'avenir responsable ».

**Innover aujourd'hui pour préparer demain.** Fidèle à notre mission de service public, l'innovation est au cœur de notre engagement.

Innover pour mieux vivre ensemble avec la montée en puissance des services de proximité (avec les agences, les services sociaux, le Pôle médiation et tranquillité...).

Innover pour améliorer l'écoute des locataires et la qualité du service

(Forum des locataires, Conseil de concertation locative, Locataires référents...).

Innover enfin pour répondre aux attentes des territoires avec le futur Projet stratégique de VTH.

Le bilan de l'année 2016 illustre le dynamisme de notre Office, grâce au professionnalisme et l'engagement de nos 403 collaborateurs, qu'ils en soient ici vivement remerciés.

**Plus que jamais  
« Le logement est  
un droit. Notre  
devoir, le rendre  
accessible. »**

## LES TEMPS FORTS 2016

RETOUR SUR LES ÉVÉNEMENTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE !

04/01/16

### ACCORDS PROFESSIONNELS

Deux accords professionnels sont signés entre la direction et les organisations syndicales. Le premier porte sur l'égalité professionnelle et le second sur la prévention de la pénibilité et l'amélioration des conditions de travail.



08/04/16

### VISITE DU DG DE L'ANRU

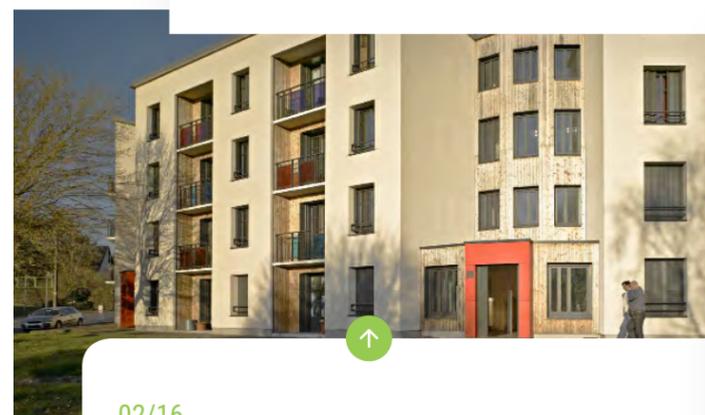
À l'invitation de Tour(s)plus, le Directeur général de l'Agence nationale pour la rénovation urbaine (ANRU) a visité les quartiers prioritaires de la Rabière, du Sanitas et de la Rabaterie, en compagnie notamment de notre Président Jean-Gérard Paumier et de Frédéric Augis (Maire de Joué-Lès-Tours et Vice-président de Tour(s)plus). Les élus y ont signé un protocole de préfiguration des projets actant une aide de plusieurs millions d'euros. L'objectif : poursuivre la transformation des quartiers prioritaires les plus importants en concertation avec les habitants.



02/16

### RÉCEPTION DE TRAVAUX POUR LA TAILLE AUX RENARDS

Opération exemplaire, la Taille aux Renards à Montbazon a vu ses 24 logements réhabilités et réceptionnés cette année. Pour Laurence Bronet, architecte rattachée à la Direction du patrimoine, « *ajouter l'isolation thermique par l'extérieur sur l'ensemble des façades nous a permis de repenser entièrement l'architecture du bâtiment, en mettant en valeur son volume et sa structure* ». Le résultat est impressionnant !



22/01/16

### INAUGURATION DE LA NOUVELLE GENDARMERIE DE MONNAIE

C'est la 4<sup>ème</sup> opération de ce type menée par Val Touraine Habitat. Cette gendarmerie dispose de locaux techniques et de service ainsi que de 25 logements individuels réservés aux gendarmes. Prochainement, de nouvelles casernes ouvriront à Avoine, Loches...



# LES TEMPS FORTS 2016

RETOUR SUR LES ÉVÉNEMENTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE !

05/16

## CHARTRE DU MIEUX VIVRE ENSEMBLE

Trois ans après la 1<sup>ère</sup> édition de la Charte du mieux vivre ensemble, une nouvelle version, rédigée en concertation avec les Locataires référents et le Conseil de concertation locative est née en 2016.

Son objectif : développer les bonnes pratiques dans l'espoir que chacun se les approprie, car mieux vivre ensemble, c'est l'affaire de tous !

« J'ai pris beaucoup de plaisir à participer à la rédaction de la Charte du mieux vivre ensemble » déclare Jeannette Corbière, un des piliers des locataires référents et de la vie de quartier à Sorigny. « C'est un excellent outil qui permet de rappeler les droits et les devoirs de chacun. En tant que Locataire référent, j'ai vraiment le sentiment d'être écoutée. C'est très encourageant ».



03/16

## NOUVEAU NOM, NOUVEAU LOGO, NOUVEL ÉLAN

L'avenir responsable est le nouveau nom choisi par plus de 200 collaborateurs de Val Touraine Habitat pour désigner et incarner la démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise.

18/05/16

## POSE DE LA PREMIÈRE PIERRE DE LA PENSION DE FAMILLE EMMAÛS TOURAINE

A Esvres-sur-Indre, la future pension apporte une solution d'accueil novatrice et de qualité aux compagnons retraités, dans des conditions économiques satisfaisantes, tout en donnant une place centrale à la vie communautaire.

11/06/16

## INAUGURATION DU 1<sup>ER</sup> LOTISSEMENT D'HABITAT SOCIAL POUR LES GENS DU VOYAGE

Au lieu-dit « Les Aujoux », à Montlouis-sur-Loire, dix pavillons accueillent des familles de gens du voyage déjà sédentarisées. Ce « quartier » est composé de dix maisons de plain-pied, de 58 à 67 m<sup>2</sup> de surface habitable, construites sur des parcelles de 650 à 800 m<sup>2</sup>, dotées d'emplacements de stationnement pour les caravanes.



04/06/16 au 12/06/16

## LA SEMAINE HLM

Val Touraine Habitat a, cette fois encore, participé à ce rendez-vous national mettant à l'honneur les HLM. L'appel à projet « Coup de pouce » permet à VTH de soutenir financièrement des initiatives portées par ou pour les locataires dans les domaines de la jeunesse, de la citoyenneté, du sport, de l'environnement...

08/06/16

## REPRÉSENTATION DE THÉÂTRE À SAINT-PIERRE-DES-CORPS

Animé et dirigé par Laurent Priou du Barroco Théâtre, l'atelier théâtre fonctionne avec un petit groupe très motivé de locataires du quartier de la Rabaterie à Saint-Pierre-des-Corps. La représentation unique de ce travail donnée au collège Jacques Decour a connu un vif succès auprès des habitants du quartier.

14/06/16

## CONVIVIALITÉ LORS DES « VOISINADES »

Après Azay-sur-Cher et Notre-Dame-d'Oé, c'est au tour des locataires des « Coursannes » à Bourgueil d'accueillir les « VoisinaDES », manifestation conviviale qui réunit habitants et équipes de VTH autour du verre de l'amitié pour faire connaissance et renforcer le lien social. Une manière également d'être mieux à l'écoute des locataires. Pour Coralie Mellier, locataire de Val Touraine Habitat à Notre-Dame-d'Oé, « les relations avec les voisins ont changé depuis et une dynamique collective s'est créée. Nous avons ainsi refait un "pot de quartier" deux mois après pour rencontrer les propriétaires des maisons voisines. Ces derniers sont aujourd'hui ravis de cette nouvelle cohabitation et trouvent que les appartements VTH se fondent très bien dans le paysage. C'est également agréable de mettre des visages sur les noms de nos interlocuteurs ».

21/06/16

## CONVENTION DU PERSONNEL

Cette convention a été organisée dans le cadre agréable du site « 37<sup>ème</sup> Parallèle » à Tours. Articulée autour de nombreuses activités ludiques (jeux, détente, repas convivial, Batucada...), la journée a permis d'échanger avec les collaborateurs sur les résultats de VTH, l'avenir de nos métiers et la création d'un intranet au service de tous.

22/06/16

## INAUGURATION DE LA RÉHABILITATION À NEUILLÉ-PONT-PIERRE

Les 60 logements du groupe « l'Avenir 1, 2 & 3 » ont fait l'objet d'une réhabilitation ambitieuse pour un investissement de 1,5 M€. Une plaque signalant la nouvelle loge de la gardienne (Nathalie Jan) a été dévoilée pour l'occasion en présence de locataires, de Michel Jolivet, Maire de Neuillé-Pont-Pierre, de Jean-Gérard Paumier, Président de VTH et du Conseil départemental et de Jean-Pierre Gaschet, Conseiller départemental.



# LES TEMPS FORTS 2016

RETOUR SUR LES ÉVÉNEMENTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE !



18/09/16

## 10 ET 20 KM DE TOURS

Bravo à Valérie Cosset, Murielle Grondeau, Bruno André, Romain Boursier, Guy Castaignède, Romain Chaudoy, Patrick Couilleaux, Pascal Nunes sur les 10 km et à Tristan Audebert, Gwendal Bourhis, Mickaël Ezanic, Thibault Gauthier pour les 20 km parcourus avec succès lors de la course annuelle incontournable de Tours. Nos participants ont été chaleureusement accueillis par le Comité d'entreprise de Val Touraine Habitat.

21/09/16 au 07/11/16

## 7ÈME ÉDITION DU FORUM DES LOCATAIRES

Plus de 400 locataires et une centaine de collaborateurs ont participé aux 6 réunions organisées à Loches, Saint-Pierre-des-Corps, Amboise, Chinon, Saint-Cyr-sur-Loire et Joué-Lès-Tours. Exigeant, parfois animé, toujours respectueux, le dialogue est au cœur de la relation de confiance qui se construit chaque jour avec les locataires.



04/11/16

## DIAGNOSTIC EN MARCHANT À MONTRÉSOR

La municipalité, une quinzaine d'habitants, des associations et Marylène Serrault, Responsable de l'agence de Loches, se sont prêtés à l'exercice du diagnostic avec enthousiasme. L'idée est de partager sur le terrain les forces et les faiblesses du quartier, afin d'améliorer concrètement le cadre de vie des locataires. Selon Marylène Serrault, Responsable de l'agence de Loches, « *le diagnostic en marchant est une démarche participative organisée par les agences de VTH. Cette rencontre est un moment convivial durant lequel chacun peut s'exprimer. Les locataires deviennent acteurs de leur cadre de vie et sont force de propositions. Le diagnostic en marchant est une démarche forte, appréciée de tous, qui entre dans le cadre du développement des services de proximité souhaité pour ses locataires par Val Touraine Habitat.* »



09/16

## APPRENDRE À JARDINER ET CUISINER AU RYTHME DES SAISONS

France Nature Environnement Centre-Val de Loire, en partenariat avec la SEPANT, BiodiverCity et Val Touraine Habitat, a organisé des ateliers « Apprendre à jardiner et à cuisiner au rythme des saisons ». Un grand succès auprès des locataires-jardiniers de Chinon et Bourgueil, grâce à Bernard Charret, chef des Chandelles Gourmandes à Larçay.

03/10/16

## DÉPLOIEMENT DE L'INTRANET

Présenté lors de la Convention du personnel et à disposition des salariés disposant d'un équipement informatique depuis le 3 octobre, l'intranet de VTH est un système d'information et de communication moderne, pratique et utile, adopté par tous ! Un mois plus tard, l'extranet est activé pour tous les salariés.



06/10/16

## JOURNÉE D'INTÉGRATION : UNE ÉDITION PARTICULIÈREMENT SOIGNÉE !

La Journée d'intégration vise à présenter Val Touraine Habitat et les services aux collaborateurs arrivés dans l'année. Pour l'édition 2016, carte blanche a été laissée à chaque direction ou service pour réaliser des interventions différentes et parfois décalées, en ayant recours aux animations vidéos et musicales par exemple.

« *La journée était très conviviale, j'ai fait la connaissance de mes collègues, j'en ai appris plus sur le fonctionnement de l'entreprise, et certaines présentations nous ont fait beaucoup rire !* », sourit Claire Jault, assistante de gestion auprès de la Direction de la gestion locative et des services de proximité depuis juin. « *Pendant la visite de patrimoine, nous avons été impressionnés par la qualité architecturale des projets neufs et de réhabilitation.* »

03/10/16

## VISITE DE PRESSE SUR 3 OPÉRATIONS À LANGEAIS

Jean-Gérard Paumier et Jean Luc Triollet ont rencontré le Maire de la commune, Pierre-Alain Roiron, deux de ses adjoints et les deux Conseillers départementaux du canton de Langeais pour une visite de 3 projets en cours, témoignant de l'excellent partenariat entre la collectivité et Val Touraine Habitat :

- Les Huaudières : construction d'un ensemble de 20 logements.
- Les Mistras 3 et 5 (fin des travaux), et Les Mistras 4 et 6 (lancement du chantier), pour la réhabilitation de 85 logements au total.
- Haussepied - Clémortier : première étape d'une vaste opération. Le permis d'aménager " Les Coteaux de Haussepied " s'étend sur environ 2,5 ha avec la réalisation de 36 terrains à bâtir pour de l'accession privée et de 11 logements locatifs aidés.



25/11/16

## INAUGURATION D'UNE RÉSIDENCE SOCIALE À CHINON

Livrée en septembre 2015, la résidence sociale « Les Groussins » est inaugurée en présence du Sous-préfet de Chinon, du Président de la Communauté de communes, du Président du Conseil départemental, pour le plus grand plaisir des deux associations résidentes, les Compagnons du Devoir et le CLAAC.

La résidence sociale « Les Groussins » de Chinon est le fruit d'une vaste réhabilitation de l'ancien Ehpad. Aujourd'hui elle propose 17 logements pour jeunes travailleurs, 10 logements pour lycéens, 34 logements pour les Compagnons du devoir et 1 logement de gardien.

# LES TEMPS FORTS 2016

RETOUR SUR LES ÉVÉNEMENTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE !

29/11/16 et 02/12/16

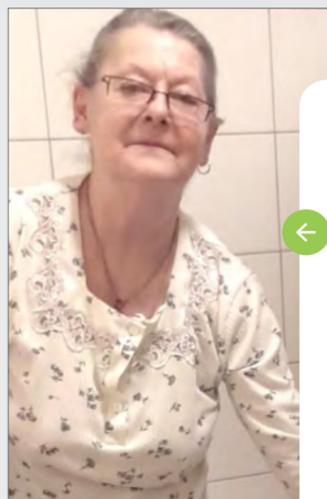
## NOUVEAUX MARCHÉS D'ENTRETIEN

52 entreprises prestataires ont été réunies pour le lancement des nouveaux marchés d'entretien.

Les services de VTH ont travaillé en collaboration avec les parties prenantes internes et externes pour améliorer les marchés : sectorisation simplifiée, harmonisation des clauses, règles clarifiées, prestations mieux valorisées, critères techniques plus précis...

Pour Gilles Piecq, Responsable du Service entretien, « *cette rencontre à grande échelle est une première, et une réussite. Nous avons tous un objectif : l'amélioration de la qualité de service et la satisfaction du locataire* ».

Thibaut Gauthier, Responsable du Service marchés, souligne le bon esprit d'équipe au sein du groupe de travail. Solène Pignon, Responsable du Pôle exploitation, revient sur l'enquête concernant la future charte prestataires / bailleur / locataires, qui a été menée en marge de cette rencontre. « *Associant toutes les parties prenantes, ce projet fait l'objet d'une réelle concertation* », assure-t-elle.



12/12/16

## VALIDATION DE LA POLITIQUE D'ADAPTATION AU VIEILLISSEMENT

Représentant un investissement de près d'un million d'euros par an, notre politique d'adaptation au vieillissement se veut ambitieuse pour nos seniors : aide au déménagement, accompagnement renforcé, adaptation de 150 logements par an, construction de logements « pré-adaptés » et de résidences intergénérationnelles... Un engagement fort accueilli avec enthousiasme par les élus, nos partenaires associatifs, et, bien sûr, nos aînés. Madame Delaunay, locataire de Val Touraine Habitat, est ravie de sa salle de bains adaptée : « *avec ma nouvelle douche, équipée de barres d'appui, c'est plus pratique, je peux même dire que cela me change la vie ! Je peux davantage me débrouiller seule, ce qui très important pour moi* ».

02/11/16

## VISITE DES TRAVAUX DE RÉHABILITATION À LOCHES

Jean-Gérard Paumier, Jean Luc Triollet et le Maire de Loches Marc Angenault ont reçu la presse locale pour visiter ce chantier actuellement en cours. Né en 1967, à l'emplacement d'anciens jardins, le quartier des Bas Clos s'étend sur 11 659 m<sup>2</sup> et fait l'objet d'une vaste opération de réhabilitation engagée en 2012. Au total, ce sont 362 logements à rénover d'ici 2019.



01/12/16

## VTH AU CONGRÈS DES MAIRES D'INDRE-ET-LOIRE

Chaque année nous participons à cet événement qui se tient au Vinci à Tours, en présence de 1 500 élus. Accueillis sur le stand VTH par Pierre Louault, Président de l'association des Maires, c'est l'occasion pour nos équipes de rappeler aux édiles la variété de nos missions et notre engagement auprès de 200 communes du département.



# FICHE DE SYNTHÈSE ACTEUR DU DYNAMISME DES TERRITOIRES

L'habitat est, depuis toujours, un enjeu majeur dans le développement économique et social de nos territoires. Notre patrimoine et notre implantation 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.



**97,5 M€**

de chiffre d'affaires

**13,6 M€**

d'autofinancement net



**1 166**

entreprises travaillent avec Val Touraine Habitat



**23 324**

logements gérés dans 197 communes

↳ Loyer moyen pour un T3 de **393 €** (contre 404 € en 2015)



↳ **73 %** des logements sont collectifs ou intermédiaires

↳ **27 %** des logements sont individuels



↳ **45 %** de notre parc sur le territoire de Tours Métropole

↳ **55 %** dans le reste du département

**56 M€**

dans l'économie de la Touraine

↳ **21,2 M€** investis dans l'amélioration du patrimoine

↳ **21 M€** investis dans la construction neuve

↳ **4,9 M€** investis dans le gros entretien

↳ **8,9 M€** investis dans l'entretien courant

**8.9 M€**

est le montant total des taxes foncières payées aux collectivités



**19 291**

heures d'insertion réalisées, soit plus de 11,5 équivalents temps plein.

**1,3 M€**

le montant des subventions versé par le Conseil départemental

**29 M€**

le montant des garanties d'emprunt accordé par le Conseil départemental

**2,46 %**

est le taux de vacance globale à 3 mois

# FICHE DE SYNTHÈSE

## CONSTRUIRE ET AMÉNAGER

### 30 OPÉRATIONS D'AMÉNAGEMENT EN COURS

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

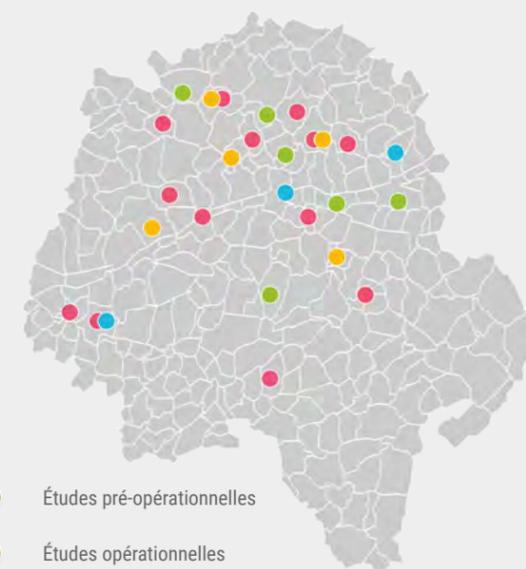
Commune	Nom de l'opération	État avancement en 2016	Nbre de lots à bâtir <sup>(1)</sup>	Nbre de logts VTH
Amboise	Terrasses des Ormeaux	études pré-opérationnelles	25	10
Montlouis-sur-Loire	St Ermé	études pré-opérationnelles	14	14
Notre-Dame-d'Oé	La Borde	études pré-opérationnelles	50	55
Rouziers-de-Touraine	Le Grand Chemin	études pré-opérationnelles	15	10
Saint-Paterne-Racan	Les Êtres	études pré-opérationnelles	5	
Sorigny	Rue des Écoles	études pré-opérationnelles		
Langeais	Haussepied - Clémortier	étude opérationnelle	38	11
Monnaie	Le Boulay Sud	étude opérationnelle	11	0
Neuillé-Pont-Pierre	Le Clos du Haras	étude opérationnelle	8	30
Saint-Roch	Ancienne école	étude opérationnelle	16	8
Truyes	Les Vignes de St Blaise Tr 1	étude opérationnelle	38	34
Beaumont-en-Véron	Les Pièces de Beaumont	réalisation & commercialisation	30	26
Cinq-Mars-la-Pile	Les Mesnils 1	réalisation & commercialisation	19	10
Cinq-Mars-la-Pile	Les Mesnils 2	réalisation & commercialisation	8	0
Chinon	Le Petit Bouqueteau	réalisation & commercialisation	5	0
Larcay	La Bergerie	réalisation & commercialisation	45	26
Mazières-de-Touraine	La Gaudrière	réalisation & commercialisation	15	9
Mazières-de-Touraine	La Gaudrière	réalisation & commercialisation	3	0
Monnaie	Le Boulay Nord, Est et Ouest	réalisation & commercialisation	25	25
Neuillé-Pont-Pierre	Culoie	réalisation & commercialisation	34	10
Nouzilly	Les Vignes du Prieuré tr 3	réalisation & commercialisation	15	0
Reignac-sur-Indre	La Pièce des Sables	réalisation & commercialisation	25	12
Reugny	Les Vignes de la cote	réalisation & commercialisation	12	8
Reugny	La Duchae	réalisation & commercialisation	16	10
Saint-Antoine-du-Rocher	Les Rocantonnelles (ex La Paille)	réalisation & commercialisation	35	8
Sepmes	Le Parc	réalisation & commercialisation	3	10
Souvigné	Zac Petit Riz tr 1	réalisation & commercialisation	28	12
Chinon	Le Ruisseau	phase de clôture		
Saint-Ouen-les-Vignes	Les Hauts de Masnière	phase de clôture	1	4
Saint-Pierre-des-Corps	Zac Grand cour	phase de clôture		
<b>Total</b>			<b>539</b>	<b>342</b>

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

### LES MISES EN CHANTIER

332 logements regroupés sur 18 nouveaux chantiers ont été lancés. VTH conserve une mixité de production avec 134 individuels et 198 collectifs.

Commune	Opération	Individuels	Collectifs	Total
Amboise	Joachim du Bellay		26	26
Avoine	PSPG (gendarmerie)	38		38
Azay-sur-Cher	Parc Robert Lebas	15	8	23
Chinon	Les Groussins 2	15		15
Cinq-Mars-la-Pile	Les Mesnils 2	3		3
Esvres-sur-Indre	Emmaüs		28	28
La Ville-aux-Dames	La Carrée		8	8
Larcay	La Bergerie	6		6
Lignières-de-Touraine	Les Colasdières (Les Vergers)	4		4
Lignières-de-Touraine	Les Colasdières (La Lampe)	6		6
Monnaie	Pommerol	8		8
Monnaie	Le Bourg de la Choissille (VEFA)	10		10
Montbazou	La Fuie 1	5		5
Neuillé-Pont-Pierre	Culoie	10		10
Parçay-Meslay	Résidence St Antoine	7	21	28
Richelieu	Ehpad Marcel Fortier		95	95
Sainte-Maure-de-Touraine	Ilot Theuriet		12	12
Thilouze	La Croix Saint-Charles	7		7
<b>Total logements</b>		<b>134</b>	<b>198</b>	<b>332</b>



- Études pré-opérationnelles
- Études opérationnelles
- Opérations en cours de réalisation et de commercialisation
- Opérations en phase de clôture administrative et financière

### LES LOGEMENTS LIVRÉS

D'une taille de 6 à 26 logements répartis sur 18 opérations, la diversité des programmes livrés reflète notre aptitude à répondre à différents types de besoins. À cela s'ajoute l'opération de rachat de 120 logements de Tours "Marin la Meslée 2".

Programme		Locatif		PSLA	Commerce	Total
Commune	Nom opération	ind	Col			
Beaumont-en-Véron	Les Pièces de Beaumont 1	8				8
Chambray-lès-Tours	La Nière du bourg		15			15
Chanceaux-sur-Choissille	Rue du Prieuré		10		2	12
Cinq-Mars-la-Pile	Les Mesnils 2	7				7
Esvres-sur-Indre	Les Hameaux du Peu	8				8
Esvres-sur-Indre	Le Clos des Sources	1	8			9
La Membrolle-sur-Choissille	Mazagran 2		23			23
Mazières-de-Touraine	Les Hauts Bois	9				9
Monnaie	Le Haut de la Chesnaie	10	5	10		25
Monnaie	Ancienne gendarmerie		7			7
Monts	La Toulerie	9				9
Notre-Dame-d'Oé	Les Terrasses d'Oé		16	10		26
Notre-Dame-d'Oé	Les Damoiselles d'Oé	7				7
Notre-Dame-d'Oé	Les Perrets		8			8
Reignac-sur-Indre	La Pièce des Sables	7				7
Reugny	La Duchae 2	6				6
Tours	Marin La Meslée 2		120			120
Veigné	La Messandière	10	12			22
<b>Total logements</b>		<b>82</b>	<b>224</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>328</b>

### CHIFFRES CLÉS

**326**

logements livrés dont 120 achetés

**2**

commerces livrés

⇒ 149 logements financés sur le territoire de Tours Métropole

⇒ 164 sur le reste du territoire du Conseil départemental

**32** actes de vente HLM signés, 24 contrats de location accession signés

**74** lots à bâtir vendus

**30** opérations d'aménagement en cours, dont 11 en phase d'étude

# FICHE DE SYNTHÈSE

## RÉHABILITER

### MISES EN CHANTIER

En 2016, 19 opérations ont été mises en chantier. Elles représentent 546 logements. Seule une opération a été décalée sur 2017, il s'agit des 60 logements des groupes « Levée de la Loire 1 & 1 PSR » situés sur la commune de La Riche.

Commune	Groupe	Nbre logts	Prix de revient (en €)	Travaux économie d'énergie	Consommation avant (kWhep/m²/an)	DPE avant	Consommation après (kWhep/m²/an)	DPE après
Amboise	Gazomètre	30	1 132 000	628 972	222.1	D	81.7	B
Amboise	Malétrenne (1 <sup>ère</sup> tranche)	114	3 669 000	1 620 132	269.3	E	79.0	B
Ballan-Miré	Les Prés 1.2.4	63	1 635 000	768 663	271.3	E	106.1	C
Bourgueil	Le Canal 1 FPA	15	290 000	47 944	360.0	F	360.0	F
Bréhémont	3 rue Moreau	1	30 000	10 804	179.0	D	153.0	D
Château-Renault	La Source 1	15	315 000	112 516	326.0	E	260.0	E
Civray-de-Touraine	Thoré	1	34 000	8 236	399.0	F	340.0	F
Cravant-les-Coteaux	Le Bourg 1	10	355 000	94 460	273.6	E	92.4	C
Descartes	Côte des Granges 2	30	764 000	0	200.0	D	140.0	C
Descartes	La Côte 14	8	286 000	86 260	377.9	F	193.6	D
Genillé	Faubourg St Pierre	15	716 000	137 840	247.5	E	127.0	C
Langeais	Les Mistrais 4.6	44	1 146 000	336 860	256.9	E	92.6	C
Ligueil	Les Grands Prés	10	393 000	150 460	212.4	D	97.4	C
L'Île-Bouchard	14 rue de la Liberté	2	72 000	4 252	275.0	E	245.0	E
Loches	Bas Clos 4.5	66	1 992 000	720 664	297.4	E	123.3	C
Manthelan	Le Deffaix	11	413 000	180 840	208.6	D	94.1	C
Mazières-de-Touraine	La Tremblaie	9	415 000	112 284	543.2	G	116.9	C
Richelieu	Route de Loudun 1.2	28	945 000	265 604	174.3	D	87.7	B
Saint-Cyr-sur-Loire	Mésangerie 2	74	1 875 000	509 368	204.8	D	95.4	C
<b>Total</b>		<b>546</b>	<b>16 477 000</b>	<b>5 796 159</b>	<b>Moyenne = 265.35</b>		<b>Moyenne = 111.81</b>	

Le prix de revient des opérations de réhabilitation est de 16 477 000 € TTC, soit en moyenne 30 178 € par logement.

Les travaux d'économie d'énergie représentent 39 % du montant des travaux, et doivent permettre une économie globale de 58 % sur les dépenses de chauffage et d'eau chaude sanitaire.

Chaque opération de réhabilitation est accompagnée d'une large concertation avec les locataires concernés sur le programme détaillé des travaux, les économies de charges attendues et l'augmentation des loyers appliquée. En 2016, 12 réunions ont été organisées à proximité immédiate des logements.

De plus, 340 locataires ont été consultés par courrier et 55 % y ont répondu. Résultat, les locataires ont approuvé les travaux à 97 %.



Les projets proposés ont donc tous été acceptés à une large majorité.

Exemple pour 1 logement de 56 m<sup>2</sup> habitable :

- Loyer moyen mensuel avant travaux : 239,90 €
- Loyer moyen mensuel après travaux : 270,10 € (+ 30,20 €, soit + 12,6 %)
- Économie mensuelle moyenne du montant des charges : 43,80 €

Les économies de charges sont en moyenne supérieures aux augmentations de loyer. Ainsi, la quittance globale diminue en moyenne de 4,3 % après travaux.

### LIVRAISONS

Parallèlement aux mises en chantier, 16 opérations ont été livrées, ce qui représente 763 logements.

Commune	Groupe	Nbre logts	DPE avant (kWhep/m²/an)	Note avant	DPE après (kWhep/m²/an)	Note après
Abilly	Les Sables	4	251.0	E	190.0	D
		20	263.0	E	87.0	B
Amboise	Plaisance 3.4	4	352.0	F	121.0	C
		10	315.0	E	120.0	C
		15	231.0	E	94.0	C
Authon	L'Étang Dureau	12	306.7	E	128.2	C
Chinon	Sainte Radegonde	22	304.0	E	122.8	C
Descartes	Les Glycines & les Mimosas	34	195.4	D	78.3	B
L'Île-Bouchard	Route de Tavant	10	333.3	F	106.6	C
Loches	Bas Clos 3	15	187.0	D	140.0	C
Montbazou	La Taille aux Renards	24	407.0	F	149.0	C
Monts	Les 3 Guigniers 2	58	238.7	E	134.6	C
Neuillé-Pont-Pierre	L'Avenir 1.2.3	60	184.0	D	116.0	C
Richelieu	Bois de l'Ajonc 3	21	411.2	F	329.0	E
Rochecorbon	Le Moulin Le Pré de la Tour	24	233.4	E	108.4	C
		12	233.5	E	101.6	C
Sainte-Maure-de-Touraine	La Chapelle 2.3.4	63	327.5	E	78.5	B
Saint-Pierre-des-Corps	87 rue de l'Eridence Rue de l'Eridence	7	290.0	E	227.2	D
Saint-Pierre-des-Corps	Rabaterie Triennale Restructuration des 5 tours 29 Bd Jean Jaurès	86	182.0	D	78.0	B
Saint-Pierre-des-Corps	Rabaterie Triennale Restructuration des 5 tours 12 rue de l'Aubrière	86	182.0	D	78.0	B
Saint-Pierre-des-Corps	Rabaterie Triennale Restructuration des 5 tours 20 rue de l'Aubrière	34	195.4	D	78.3	B
Tours	Marin La Meslée	90	298.0	E	253.0	E
<b>Total</b>		<b>763</b>	<b>Moyenne = 243.21</b>		<b>Moyenne = 123.4</b>	

### CHIFFRES CLÉS

**19** chantiers de réhabilitation lancés

**1 038** logements démarrés en travaux d'économie d'énergie dont 546 en réhabilitation complète

**16** chantiers de réhabilitation livrés pour 763 logements

**192,84** kWhep/m²/an, la performance énergétique moyenne du patrimoine de Val Touraine Habitat, soit -7,51 % par rapport à 2009

**4 980** logements ont bénéficié de gros travaux

# FICHE DE SYNTHÈSE

## OPÉRATIONS SPÉCIFIQUES

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

L'année 2016 a été marquée par de nombreuses opérations de mise en sécurité ainsi que de rénovation et/ou restructuration en milieu occupé notamment :

**918 000 € TTC** de travaux de mise en sécurité pour l'Ehpad Ambroise Paré à Amboise

**704 000 € TTC** de travaux de mise en sécurité pour l'Ehpad « La Chataigneraie » à La Celle Guenand

**723 000 € TTC** de travaux de rénovation pour l'Ehpad « AG Voisin » à l'Île Bouchard

**666 000 € TTC** de travaux de restructuration et rénovation pour la Marpa « Les Charmes » à Chinon

Les travaux réalisés en 2016 se sont élevés à **2 545 000 € TTC**

Des études de faisabilité ont été engagées, à savoir :

Restructuration de l'Ehpad « Maison de Beaune » à Ballan-Miré

Restructuration de la Gendarmerie de Loches avec l'Association Adapei

Restructuration du Foyer de Jeunes Travailleurs de Chinon

Études sur les gendarmeries de l'Île-Bouchard (6 logements) et Loches (39 logements)

3 établissements ont souhaité reprendre leur autonomie à l'issue du bail emphytéotique (Le CFA2 à Joué-Lès-Tours, l'EHPAD de Villeloin-Coulange) et le foyer d'hébergement pour personnes handicapées de Louestault, ce qui porte le nombre des résidences spécialisées à 53.

### ZOOM SUR LA CONSTRUCTION DE RÉSIDENCES SPÉCIALISÉES ET GENDARMERIES

#### ➔ PENSION DE FAMILLE EMMAÛS TOURAINE À ESVRES-SUR-INDRE

28 logements pour 1,6 M€ d'investissement

#### ➔ EHPAD « DOCTEUR MARCEL FORTIER » À RICHELIEU

95 lits pour un investissement de 11,5 M€

#### ➔ LOCAUX DU PELTON DE SÉCURITÉ ET DE PROTECTION DE LA GENDARMERIE D'AVOINE

36 logements, des locaux techniques et administratifs pour un investissement multi-partenarial de 8,9 M€

#### ➔ MDS DE LOCHES

Le Conseil départemental a missionné Val Touraine Habitat en décembre 2016, afin de piloter la réalisation d'une opération commune comprenant une Maison départementale des solidarités (MDS) et un Centre intercommunal d'action sociale (CIAS).

# FICHE DE SYNTHÈSE

## ACTEUR DE PROXIMITÉ POUR RENFORCER LE MIEUX VIVRE ENSEMBLE

Notre mission d'intérêt général au service du logement social nous oblige à relever un défi majeur. Celui de renforcer notre proximité et l'écoute de nos locataires, en développant la qualité de service.

### CHIFFRES CLÉS



**46 000** locataires, soit 7 % de la population du département



**403** collaborateurs dont 157 consacrés à la gestion de proximité



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



**+ de 400** locataires et une centaine de collaborateurs ont participé aux 6 réunions organisées dans le cadre du Forum des locataires 2016



**5** lauréats de l'appel à projets « Coup de pouce » organisés par VTH, dans le cadre de la Semaine HLM



**5** Diagnostics en marchant réalisés en 2016



**750** locataires ont bénéficié d'un suivi social personnalisé

### CHIFFRES CLÉS



**230** logements adaptés aux personnes à mobilité réduite en 2016 (101 logements par le Pôle résidences spécialisées, 129 logements par le Service réhabilitation).



**11** gendarmeries (8 uniquement sur le volet logement et 3 sur les volets logements et locaux administratifs) plus 1 dont les travaux ont débutés en 2016 (Avoine)



**53** résidences spécialisées



**2,5 M€** pour l'entretien des résidences spécialisées

### ÉCOUTE, DIALOGUE ET QUALITÉ DE SERVICE

Depuis plusieurs années, des actions sont mises en place pour développer le dialogue avec les locataires (Locataires référents, Forum des locataires, Conseil de concertation locative, réunion de concertation post réhabilitation...), améliorer la qualité de service au plus près des besoins (Pôle médiation et tranquillité, gardiens d'immeubles, conseillers en économie sociale et familiale, assistante sociale...) et seront amplifiées dans le cadre de notre politique sociale.

Cette priorité marque notre volonté de préserver la mixité sociale sur tout le département, d'accompagner les parcours résidentiels à chaque étape de la vie et de mieux fidéliser nos locataires.



Diagnostic en marchant à Sainte-Maure-de-Touraine  
Septembre 2016

# NOTRE ORGANISATION



Les administrateurs lors de la cérémonie des vœux  
Janvier 2017

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

Le Conseil d'administration est composé de 6 Conseillers départementaux, 5 personnalités qualifiées, 2 élus locaux, 1 membre représentant les associations d'insertion, 4 membres élus par les locataires, 1 membre représentant la CAF Touraine, 1 membre représentant l'UDAF, 1 membre représentant les associations du 1% logement et 2 membres représentant les organisations syndicales.

En tout ce sont 23 membres qui se réunissent 3 à 4 fois par an afin de se prononcer sur le budget, l'augmentation des loyers, l'arrêté des comptes et les rapports du Directeur général sur les activités de l'Office.

Le Bureau du Conseil d'administration s'est réuni 11 fois en 2016 afin de traiter des opérations d'investissement, de la vente HLM, de l'accession, des opérations d'aménagement, des clôtures financières et autres sujets liés à la délégation donnée par le Conseil d'administration.



**Judicaël Osmond**  
Vice-président de Val Touraine Habitat et du  
Conseil départemental d'Indre-et-Loire

## QUEL EST VOTRE RÔLE EN TANT QU'ADMINISTRATEUR ET VICE-PRÉSIDENT DE VAL TOURAINE HABITAT ?

Mon rôle est de contribuer aux choix stratégiques de l'Office, d'intervenir dans les politiques de loyer, d'entretien et de développement du parc, de m'assurer de la prise en compte des attentes des locataires.

En effet, VTH met un point d'honneur à considérer ses locataires comme beaucoup plus que de simples clients. Ainsi, nous portons une attention particulière aux politiques de proximité et d'accompagnement.

## QUELLE EST L'IMPORTANCE DE VAL TOURAINE HABITAT EN TANT QU'ACTEUR DU LOGEMENT SOCIAL EN TOURAINE ?

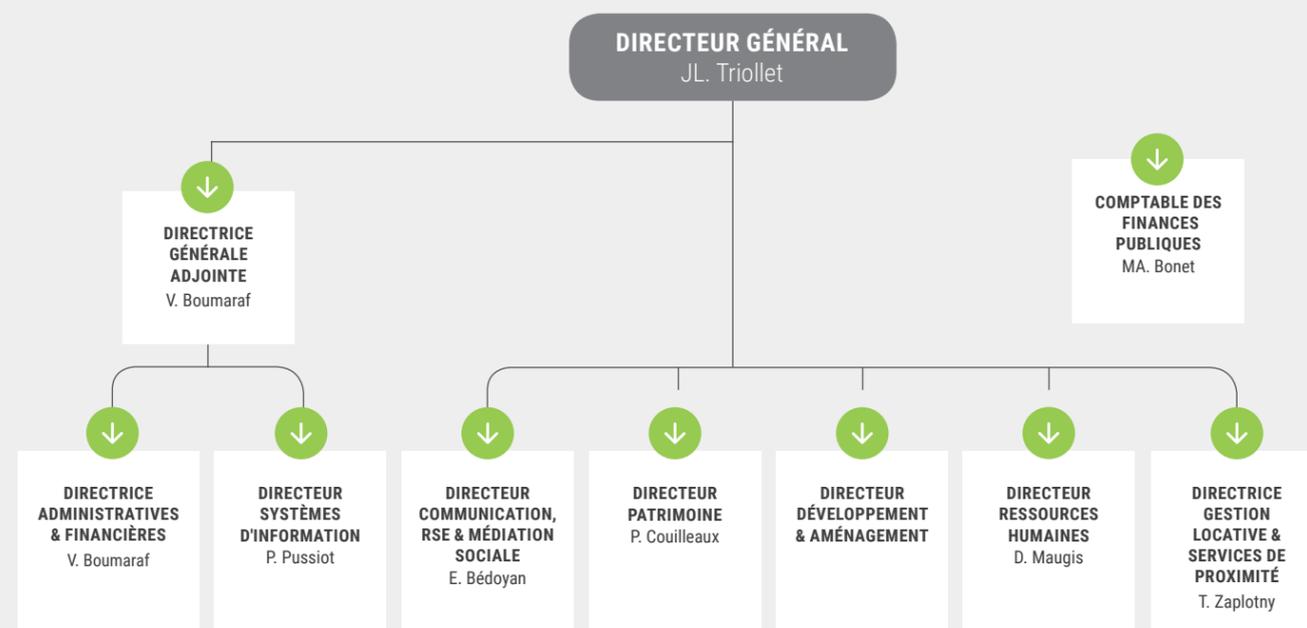
Acteur opérationnel du Conseil départemental, VTH bénéficie d'une expérience et d'une expertise reconnues qui lui permettent d'œuvrer en lien permanent avec les élus locaux. De part cet ancrage et son action volontariste en matière de logement, VTH contribue à l'équilibre et à la solidarité entre tous les territoires de la Touraine.

Le Comité de direction, composé du Directeur général, de la Directrice générale adjointe, des six directeurs et du Comptable des finances publiques, se réunit deux fois par mois. Il suit l'avancée des objectifs, des dossiers d'investissement, des grands projets portés par Val Touraine Habitat. Le suivi des objectifs est analysé notamment grâce au tableau de bord général d'activité.

En 2016, la Directrice administratives et financières a été nommée Directrice générale adjointe (DGA). Elle seconde le Directeur général. Elle peut le remplacer dans la gestion des activités quotidiennes de l'entreprise en cas d'absence. C'est donc un rôle-clé qui permet d'assurer une continuité à la tête de Val Touraine Habitat.



Le comité de direction se réunit 2 fois par mois



Val Touraine Habitat étant un office à comptabilité publique, le principe de séparation entre la fonction d'ordonnateur et de comptable s'applique. Celui qui ordonne une dépense ou perçoit une recette n'est pas le même que celui qui l'exécute et l'enregistre comptablement. Cela représente un gage d'indépendance et facilite le recouvrement contentieux des créances.

Ainsi, le Comptable public et son adjoint sont des fonctionnaires d'État de la Direction générale des finances publiques, les autres membres de l'effectif de la Trésorerie sont constitués de salariés de droit privé de l'Office.



# NOS MISSIONS ET NOS VALEURS

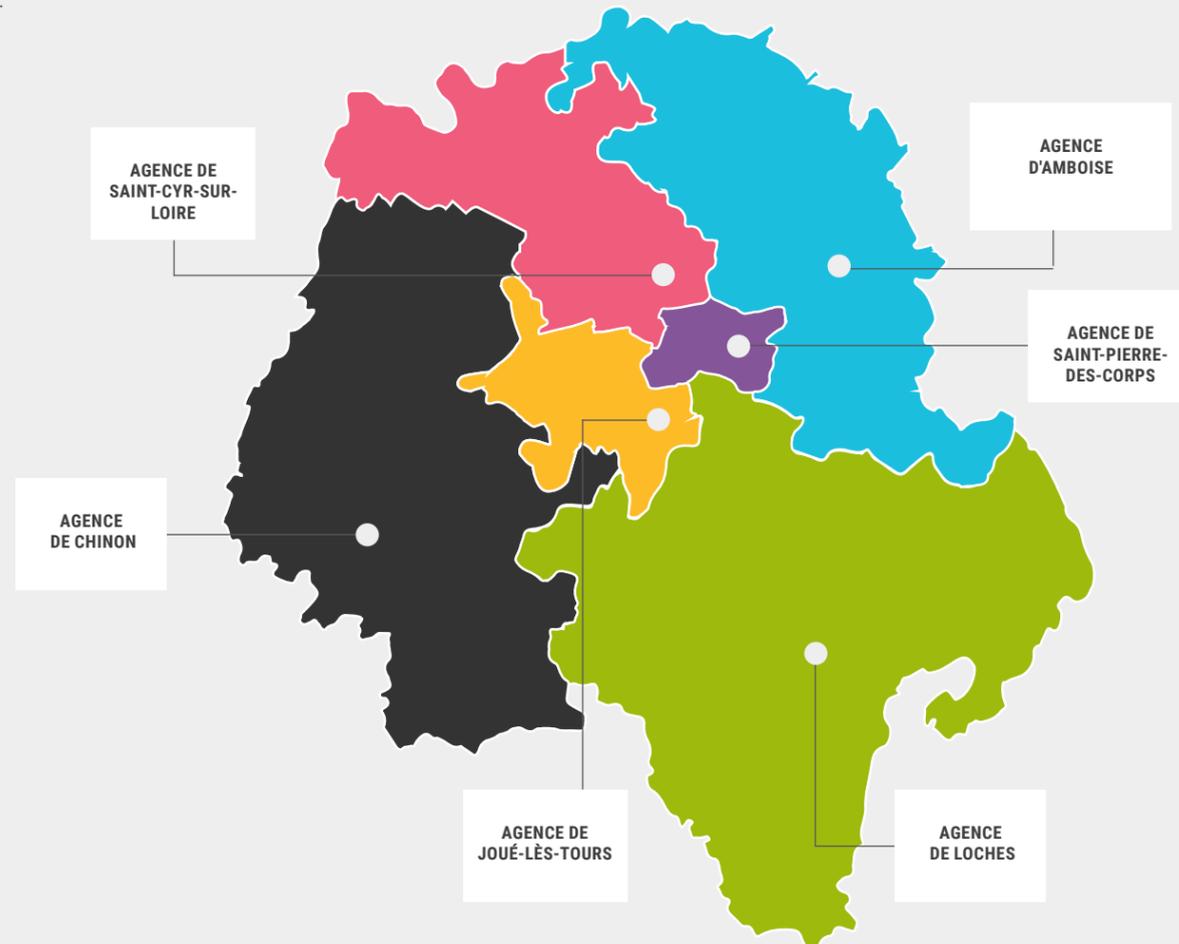
Premier bailleur social de la région Centre-Val de Loire, Val Touraine Habitat remplit une mission d'intérêt général dans le domaine du logement social. Notre organisme construit, réhabilite et gère des logements locatifs destinés aux ménages dont les ressources n'excèdent pas les plafonds fixés par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

Créé en octobre 1949 par le Conseil départemental d'Indre-et-Loire, notre organisme gère un patrimoine immobilier de plus de 23 300 logements et s'appuie sur 6 agences de proximité qui œuvrent au quotidien pour offrir une qualité d'habitat optimum.

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

Grâce au professionnalisme de ses 403 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 au travers de ses activités de bailleur, d'aménageur et de promoteur.



# NOTRE DÉMARCHE RSE

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



Réunion d'un des groupes de travail sur le thème de l'intégration des agents de proximité  
Octobre 2016

## LA DÉMARCHE EURHO-GR®

Notre démarche RSE a commencé par un diagnostic au regard des thématiques de l'ISO 26000, ainsi que l'interview de parties prenantes internes et externes. Les cadres ont ensuite travaillé durant un séminaire de 2 jours à la formalisation de propositions pour la démarche.

Au cours de l'année 2015, 15 groupes RSE, composés d'une centaine de collaborateurs (environ 25 % des effectifs) représentant les différentes fonctions et services, ont été constitués. Les sujets de réflexion furent variés (participation des locataires, motivation au travail, qualité de service, transversalité, innovation...), et le brainstorming laissé libre. Les groupes ont ainsi formulé le Plan d'action RSE 2015-2017.

En 2016, nous avons souhaité structurer notre action et donner un sens stratégique à notre démarche. Après avoir consulté à nouveau nos parties prenantes (une quarantaine en tout), le Comité de pilotage RSE a défini 12 orientations stratégiques se déclinant en objectifs précis – et incluant les actions du Plan 2015-2017.

Nous avons souhaité accompagner ce changement et redynamiser l'élan autour de notre démarche en lui choisissant un nom et une identité visuelle. Nous avons sollicité tous les cadres pour qu'avec leurs équipes ils formulent des propositions de nom, nous avons demandé aux collaborateurs de Val Touraine Habitat de voter, et c'est « L'avenir responsable » qui l'a emporté. Nous utilisons désormais largement ce nom avec son logo dans nos documents.

Une autre orientation forte de 2016 a été de s'engager à produire et rendre public en 2017 un rapport RSE selon le référentiel EURHO-GR®. Maillon essentiel d'une communication redevable, ce rapport nous permet de mettre en perspective nos résultats, de se comparer à nos pairs, mais aussi de fédérer les équipes autour de la collecte des indicateurs et de rendre compte de nos impacts à toutes nos parties prenantes.

Enfin, 2016 a vu la définition et la validation de notre Politique d'adaptation au vieillissement de la population, un engagement majeur.

Il nous reste encore des défis à relever, notamment en intégrant mieux la RSE au sein de l'entreprise, et cela sera notre feuille de route pour 2017.

## PARCOURS



# NOS OBJECTIFS RSE



Convention du personnel  
21 Juin 2016

Formulés par le Comité de pilotage RSE pour répondre aux attentes de nos parties prenantes, nos objectifs RSE - couvrant la période 2016/2018 - fixent notre ligne de conduite pour les années à venir. Une sélection d'entre eux est proposée ci-contre.



## PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

- Définir et mettre en œuvre notre politique d'adaptation au vieillissement (10 % de logements neufs « pré-adaptés », 150 logements existants adaptés par an, procédure de détection des personnes en situation de fragilité, aide et accompagnement à la mutation...)
- Remise à plat et développement de l'analytique de notre système de traitement des réclamations
- Mettre en place un quitus locataire pour certaines prestations, mesurer le résultat, établir des objectifs
- Suivre périodiquement les locataires ayant fait l'objet d'un accompagnement social à l'entrée dans les lieux



## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

- Mener une campagne de sensibilisation pour les éco-gestes au bureau, mesurer nos résultats (nombre d'impressions, consommation énergétique)
- Réaliser au moins un projet démonstrateur dans le neuf et un en réhabilitation, en matière d'innovation environnementale
- Équiper un échantillon de logements pour mesurer la performance réelle au niveau énergétique (neufs et réhabilités)
- Construire 5 % de nos logements en RT2012 -10 %, lancer une étude pour atteindre RT2012 -20 % sans impact sur les coûts, et lancer un projet pilote bilan carbone
- Réaliser 5 % de nos opérations de réhabilitation au niveau BBC Rénovation
- Définir une stratégie d'organisation des espaces verts respectueuse de la biodiversité et de l'environnement, cohérente depuis l'aménagement jusqu'à l'entretien quotidien



## CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

- Définir une politique d'achats responsables
- Écrire une charte d'engagement prestataires / bailleur / locataires
- Développer un guide des achats responsables pour chaque grande catégorie d'achats, mesurer l'utilisation de clauses et critères RSE dans les marchés



## VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

- Développer et adapter notre communication RH
- Réorganiser un ensemble de postes vers plus de diversité des tâches, par l'entretien d'évaluation ou suite à un départ de l'entreprise
- Disposer d'un outil régulier d'évaluation de la motivation des salariés, de leurs perceptions de l'entreprise, du climat social
- Mettre en place un modèle de management par objectifs plus marqué



## GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

- Créer du lien entre les collaborateurs (événements, manifestations) et mesurer les résultats (participation, satisfaction)
- Proposer un nouveau format pour nos journaux internes et externes, en collaboration avec nos locataires et nos collaborateurs
- Réaliser une cartographie de nos processus et poursuivre l'écriture de nos procédures

- À démarrer
- Démarrage
- En cours
- Avancé
- Réalisé
- Non atteint

# NOS PARTIES PRENANTES

Nous avons travaillé, entre 2014 et 2016, sur l'identification de nos parties prenantes. Au total, plus d'une quarantaine d'entre elles ont été interviewées. Le Comité de pilotage RSE s'est attaché à prendre en compte leurs attentes dans la formulation de nos objectifs RSE, afin de générer un bénéfice mutuel et collectif durable. Cette page vous présente le résultat de ce travail et de ces interviews.



## ADMINISTRATEURS

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseil d'administration 3 à 4 fois par an (4 fois en 2016)
- Bureau – réunions fréquentes (11 en 2016)
- Commission d'appel d'offres
- Commission d'attribution des logements (40 en 2016)
- Comité de suivi du projet stratégique 2014-2018

### PRINCIPALES ATTENTES

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



## COLLECTIVITÉS & ÉTAT

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Rencontres régulières : élus locaux, intercommunaux, départementaux, parlementaires... (43 maires rencontrés en 2016)
- Autres rencontres régulières : techniciens des collectivités locales et territoriales et de l'État
- Participation à des visites cantonales (2 en 2016)
- Participation au Congrès des Maires d'Indre-et-Loire.

### PRINCIPALES ATTENTES

- Politique en faveur des personnes âgées
- Effort d'innovation
- S'engager sur une ingénierie territoriale durable
- S'adapter aux évolutions de la société



## ASSOCIATIONS<sup>1</sup>

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

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

### PRINCIPALES ATTENTES

- Prioriser notre mission d'aide aux personnes défavorisées
- Renforcer notre action en faveur des personnes âgées
- Essayer de maintenir la vie de quartier, de créer du lien social
- Faire baisser les charges de chauffage
- Renforcer l'accompagnement social
- Faciliter les mutations
- Renforcer les partenariats
- Résidences spécialisées : aider nos gestionnaires à se mettre aux normes et à entretenir leurs bâtiments



## PRESTATAIRES & FOURNISSEURS

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Concertation et écoute dans le cadre des nouveaux marchés
- Réunions régulières avec les services et les agences
- Enquêtes en 2016 pour l'élaboration de la future Charte prestataires / bailleur / locataires

### PRINCIPALES ATTENTES

- Pérenniser leur activité
- Réduire les contraintes administratives (documents à fournir par exemple), poursuivre la dématérialisation, simplifier les procédures
- Payer les factures en temps et en heure
- Clarifier les demandes d'intervention
- Favoriser une relation de confiance mutuelle



## COLLABORATEURS

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

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

### PRINCIPALES ATTENTES

- Qualité de vie au travail
- Communication et intégration des diversités territoriales (agences et siège)
- Transversalité, collaboration, partage d'information
- Soutien des managers et de l'Office
- Stabilité de l'organisation
- Accompagnement du changement
- Réduire les contraintes administratives
- Encourager la mobilité interne
- Soutenir l'effort de formation



## RÉSIDENTS

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseil de concertation locative : 1 réunion par trimestre
- Locataires référents (au nombre de 26 en 2016) : 1 réunion par trimestre
- Forum des locataires : une réunion par agence et par an (6 au total)
- Diagnostics en marchant (hors QPV)
- Projets de site
- Consultation pour les projets (aménagement extérieurs, réhabilitations)

### PRINCIPALES ATTENTES

- Des loyers et des charges maîtrisés
- Diminuer la consommation énergétique des logements
- Lutter contre les incivilités
- Écoute, communication et respect
- Assurer la qualité des interventions des prestataires et la qualité de service en général
- Offrir un bon accompagnement des locataires entrants comme sortants

<sup>1</sup>Regroupe : les associations de lien social, les associations gérant nos résidences spécialisées, les CCAS, les services concernés des collectivités territoriales...

Modèle de cartographie des parties prenantes du Référentiel EURHO-GR®

1

**PROMOUVOIR  
L'ÉQUILIBRE SOCIAL  
DES TERRITOIRES**



# PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Val Touraine Habitat loge plus de 46 000 personnes, soit 7 % de la population de l'Indre-et-Loire. Nous sommes donc un acteur majeur du département, devant répondre à des enjeux sociaux et territoriaux multiples. Les communes sont nos interlocuteurs privilégiés pour construire ou aménager. Il nous faut aussi prendre en compte les demandes de nos futurs locataires, dont les ressources sont de plus en plus faibles, mais non les exigences de qualité. L'accompagnement de nos populations les plus fragiles est devenu une nécessité, ainsi que le renforcement du lien social qui se dégrade. Enfin, le vieillissement de la population, particulièrement prononcé dans le parc social, pose des problématiques majeures.

## CONTRIBUTION À L'OFFRE DE LOGEMENT LA CONSTRUCTION DE LOGEMENTS NEUFS

Notre objectif est de construire 250 logements par an. Ces logements peuvent faire partie d'une opération pilotée par nos services, ou de manière marginale, achetés à un promoteur privé en VEFA (Vente en l'état de futur achèvement), ou encore faire partie d'un programme plus large d'aménagement. Nous proposons une offre de qualité, avec des logements bien dimensionnés, bien situés et à un prix correspondant aux capacités financières de nos demandeurs. Nos aménagements permettent de générer une dynamique de mixité sociale : propriétaires « classiques », propriétaires via l'accession sociale, locataires HLM... Nous veillons à équilibrer notre présence sur l'ensemble du territoire départemental et notamment dans les communes rurales. Nous avons pour cela élaboré un Plan de Développement 2016-2020, qui va guider notre action de prospection foncière, la localisation de nos aménagements et

de nos constructions neuves.

Des réunions transversales, associant les collaborateurs de la Direction de la gestion locative et des services de proximité, la RSE, la DGA... ont été organisées à tous les stades des projets afin d'assurer une meilleure adéquation de l'offre aux besoins, et la bonne coordination des équipes.

En dehors de la construction de logements locatifs sociaux, Val Touraine Habitat est, en Indre-et-Loire, un partenaire historique de la Gendarmerie Nationale. Ce partenariat s'est renforcé ces dernières années.

Aujourd'hui, VTH est propriétaire :

- des logements et des locaux administratifs de 3 casernes de gendarmeries (Chinon, Loches et Tours) ;
- des logements uniquement de 8 gendarmeries (Azay-le-Rideau, Bourgueil, Langeais, l'Île-Bouchard, Monnaie, Neuvy-le-Roi, Richelieu et Vouvray)

Cela représente, au total, 182 logements-gendarmerie et nous prévoyons d'en construire 163 dans les années à venir.

## NOTRE STRATÉGIE

NOTRE VOLONTÉ EST DE CONFORTER NOTRE POSITION DE 1<sup>ER</sup> BAILLEUR DE LA RÉGION CENTRE-VAL DE LOIRE GRÂCE À DEUX AXES.

D'une part, une politique de développement ambitieuse qui produise une offre diversifiée et adaptée, avec pour objectif de construire 250 logements par an. D'autre part, nous voulons fidéliser nos locataires, par une amélioration qualitative du patrimoine existant (750 logements réhabilités en 2016), par une bonne qualité de service et par un accompagnement social et une gestion de proximité renforcée.



Mme Clavier, 84 ans et M. Clavier, 85 ans locataires arrivés en octobre 1953

## LA VENTE DE LOGEMENTS

La vente de logements nous permet d'accompagner l'accès à la propriété en favorisant le parcours résidentiel de nos locataires. En 2016, nous avons vendu 32 logements HLM existants dont 12 à nos locataires et nous avons produit 20 logements neufs en location-accession.

## RÉPONSE AUX ATTENTES ET BESOINS DES LOCATAIRES ET ACCÉDANTS

### LA QUALITÉ AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS DANS LE NEUF

Dans nos projets de constructions neuves, notre Charte qualité nous per-

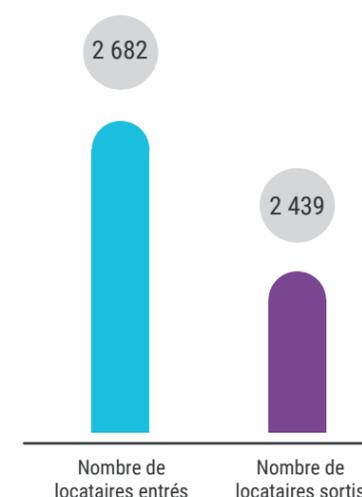
met d'intégrer des prestations et des équipements de haute qualité qui répondent aux exigences de nos futurs locataires et accédants. Pour nos logements individuels, nous cherchons systématiquement à intégrer un garage fermé ainsi qu'une place extérieure supplémentaire, des jardins clôturés avec terrasse et abri de jardin. Dans nos logements collectifs, nous prévoyons un espace extérieur en cherchant à limiter les vis-à-vis. Dans tous nos logements, nous incluons des placards, dont un déjà aménagé, et calibrons la cuisine pour pouvoir accueillir tous les éléments nécessaires. Nous cherchons aussi à maximiser l'apport de lumière naturelle pour plus de confort et moins de consommation de chauffage. Ces exigences, nous demandons aux promoteurs de les respecter lorsque nous achetons en VEFA.



"Le Hameau du Peu" à Esvres-sur-Indre ©bricedesrezphotographie

## NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES

### NOMBRE DE LOCATAIRES ENTRÉS ET SORTIS EN 2016



**23 324**  
Logements gérés dont 2 000 en équivalents logements



**-12 %**  
de charges payées par nos locataires en moyenne depuis 2013



**763**  
Logements réhabilités livrés dans l'année



**326**  
logements neufs livrés ou acquis dans l'année<sup>1</sup>



**11,44 %**  
de rotation

<sup>1</sup>Ce qui inclut les logements locatifs sociaux, logements gendarmerie, logements en accession, hors commerces

Lorsque nous fixons le montant des loyers des logements neufs, nous comparons les prix d'opérations similaires dans la commune et déterminons un montant selon les coûts et financements obtenus, en collaboration avec la Direction de la gestion locative et des services de proximité (DGLSP).

### L'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

La Commission d'attribution des logements se réunit 4 fois par mois depuis 2016 (2 fois auparavant). Elle permet d'attribuer les logements neufs ainsi que les logements vacants du parc. En 2016, ce sont 2682 logements qui ont été loués, 3 % de plus qu'en 2015. La Commission est particulièrement vigilante au niveau de ressources des mé-

nages entrants. Elle peut être amenée à refuser une attribution si le taux d'effort est considéré comme trop élevé.

La précarisation de nos nouveaux locataires est une tendance préoccupante et maintenant installée dans le temps. Plus de 50 % d'entre eux ont des ressources inférieures à 1 000 €/mois, et seulement 35 % d'entre eux bénéficient d'un contrat de travail à durée indéterminée.

Pour aider à loger cette population fragile, Val Touraine Habitat a signé un accord collectif départemental et un accord collectif intercommunal pour la période 2014-2016. Ces accords visent à améliorer les conditions d'accès et de maintien des publics démunis au

sein du parc locatif social et à préserver la mixité sociale des programmes. Val Touraine Habitat a ainsi logé 389 ménages défavorisés, remplissant les objectifs fixés.

### L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES

Pour aider les locataires à se maintenir dans leur logement, Val Touraine Habitat a mis en place plusieurs initiatives :

**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. Grâce à cette action, le taux de recouvrement est quasiment stable à 95,5 %.



**Jean-François Cessac**

Maire de Larçay

#### QUELLE A ÉTÉ VOTRE APPROCHE ET VOS OBJECTIFS POUR LE PROJET D'AMÉNAGEMENT DE « LA BERGERIE » ?

La commune était propriétaire de l'intégralité du foncier de cette opération, soit 5 hectares. Nous voulions réaliser une opération d'ensemble respectueuse de l'environnement et du cadre de vie et qui permette à de jeunes ménages primo-accédants de s'implanter. Il était donc important de proposer des terrains à un prix attractif tout en étant proches de l'agglomération. Nous voulions aussi privilégier le logement social qui représente près d'un tiers des logements sur cette opération.

#### EN QUOI LA RÉPONSE DE VAL TOURAINE HABITAT S'EST-ELLE DÉMARQUÉE ?

Ce qui a valorisé l'offre de Val Touraine Habitat, c'est d'une part, prioritairement, son savoir-faire en matière de logement social et d'autre part, l'équipe constituée pour réaliser cette opération (bureaux d'études et architecte-conseil).

#### QUELS SONT LES RETOURS ATTENDUS AINSI QUE LES PROJETS D'AVENIR POUR « LA BERGERIE » ?

Nous avons dès le début apporté beaucoup d'attention au stationnement des véhicules, aux circulations douces, aux essences de végétaux préconisées, au pré-verdissement, à la collecte en points d'apport volontaire des ordures ménagères, etc. L'architecte-conseil a pu conseiller chaque acquéreur sur l'implantation optimum de son habitation de façon à préserver, malgré la densité de l'opération, un espace de vie le plus agréable possible.

Nous espérons que tout ce travail de concertation, qui a été mené entre les élus et les équipes de VTH, apportera aux habitants de ce nouveau quartier la qualité de vie qu'ils sont venus chercher à Larçay.



Le Service social  
Décembre 2015

**Le Service social** : il assure une mission d'accompagnement et de prise en charge des locataires les plus vulnérables. Depuis fin 2015, ses missions ont été renforcées et, désormais, chaque agence bénéficie de la présence d'une Conseillère en économie sociale et familiale (CESF). Les CESF interviennent pour les locataires entrants mais aussi pour la prévention des expulsions, en assurant le suivi des locataires les plus fragiles et la coordination des différents acteurs sociaux. En 2016, les CESF ont réalisé plus de 1 298 visites et ont suivi plus de 750 locataires.

**Le Pôle charges** : chargé de suivre et régulariser les charges (des avis de régulation, ainsi qu'une notice explicative, sont envoyés aux locataires à la fin du mois de mars chaque année), le Pôle charges a pour mission de veiller à limiter, voire diminuer, l'effort financier des locataires. En 2016, le montant des charges récupérées a été de 17,5 M€, ce qui représente une moyenne de 51 € par mois pour un logement de 50m<sup>2</sup> par exemple. Le total des charges récupérées a baissé chaque année depuis 2013 (-12 % entre 2013 et 2016).

**Le partenariat avec les associations** : nous travaillons avec plusieurs associations pour l'aide aux locataires en situation de précarité, notamment les Compagnons bâtisseurs et la Régie des quartiers de Joué-Lès-Tours. Nous mettons à leur disposition des locaux pour animer rencontres et ateliers. Les Compagnons bâtisseurs et le CIAS à Loches accompagnent les familles dans l'amélioration de leur habitat, par des chantiers d'entraide, du prêt de matériel et des ateliers pour sensibiliser aux économies d'eau et d'énergie.

Val Touraine Habitat sollicite également le Fonds de solidarité logement pour venir en aide aux locataires, dans le cadre du versement du dépôt de garantie et d'un 1<sup>er</sup> loyer de secours.



### L'OBSERVATOIRE DES CHARGES

La mise en place de l'Observatoire des charges en 2016 est un tournant dans notre capacité à appréhender de manière fine les postes de dépense par résidence. Comme l'explique Bruno Boisaubert, Responsable du Pôle charges, « C'est un logiciel développé spécifiquement pour les bailleurs sociaux. Il offre de multiples possibilités d'analyses comparatives à tous les niveaux de la hiérarchie patrimoniale de l'Office. Ses fonctions principales sont d'évaluer les dépenses, de renseigner l'Observatoire national des charges de l'USH et d'élaborer une synthèse annuelle de l'ensemble du patrimoine qui est présentée au Conseil d'administration et au Conseil de concertation locative ».



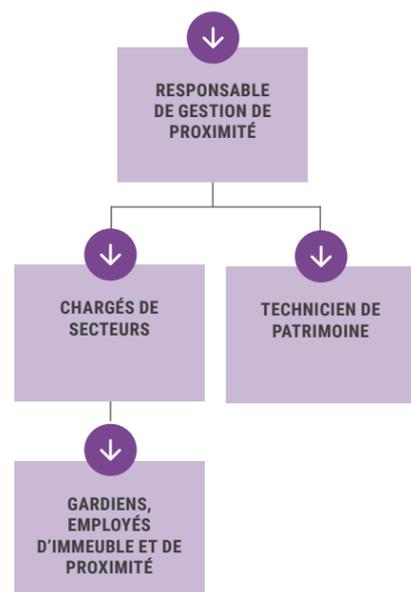
Site internet vente : [www.valtourainehabitat-vente.fr](http://www.valtourainehabitat-vente.fr)

### LA VENTE DE LOGEMENTS NEUFS, UN EXERCICE DIFFICILE

Nous avons produit 20 logements en location-accession cette année, mais aucun logement en accession sociale. Ces deux formules permettent aux ménages modestes d'acheter leur logement selon des conditions avantageuses, à une échéance fixée à plus long terme pour la location-accession. Nous devons faire face à la concurrence du privé dans ce domaine. De plus, « la cible de nos acquéreurs potentiels est relativement faible compte tenu du plafonnement des ressources. D'autre part, il n'est pas forcément facile de se projeter et d'acheter, souvent sur plan, un logement dont la construction commencera dans plusieurs mois », souligne Marc Pigeon, Responsable du Service foncier-ventes. « Notre site dédié à la vente ([www.valtourainehabitat-vente.fr](http://www.valtourainehabitat-vente.fr)) et nos espaces de publicité permettent d'augmenter notre visibilité. Même ainsi, nous avons dû réorienter plusieurs de nos programmes neufs vers le locatif classique ».

### LA GESTION DE PROXIMITÉ

Gérer un patrimoine réparti sur près de 200 communes, rurales comme urbaines, est un défi quotidien. C'est pourquoi Val Touraine Habitat a organisé sa gestion de proximité par agences, 6 au total. Depuis 2016, cette proximité a été considérablement renforcée avec la création ou le redéploiement de nouveaux postes en agence (6 responsables de gestion de proximité, 6 techniciens de patrimoine, 6 gardiens et 6 CESF) - cf schéma ci-dessous. Les collaborateurs de proximité assurent la gestion de l'entretien courant des groupes (nettoyage, espaces verts, maintenance...) et le traitement des réclamations techniques des locataires. En 2016, la gestion de proximité a traité 30 000 réclamations.



Les agences s'impliquent fortement auprès des locataires afin de les consulter et proposer des animations tout au long de l'année. Chaque année elles peuvent réaliser un diagnostic en marchant dans un quartier, auquel participent la mairie, les associations et les locataires.

Nos agences organisent également des projets de site visant à améliorer notre qualité de service et développer le lien avec nos locataires. Ainsi, celle d'Amboise a organisé cette année une fête des voisins, une fête de quartier et un concours de dessin. L'agence de Chinon a organisé une journée festive avec la compagnie « Fouxfeuxrieux » (collectif de création autour des arts de la rue et du cirque basé à Chinon). Au programme : atelier de construction de meubles avec des matériaux de récup', spectacle et repas partagé.

Pour les logements neufs, nous organisons des « Voisinades » avec nos locataires, en présence de notre Directeur général et de collaborateurs d'agence et du siège. L'objectif est que chacun puisse faire connaissance et ainsi contribuer au « mieux vivre ensemble ».



Fabrication de meubles en palettes à Chinon  
Mai 2016

### LA GESTION DES TROUBLES DE VOISINAGE

En réponse à la montée des incivilités et des conflits de voisinage, le Pôle médiation et tranquillité a vu le jour au 2<sup>ème</sup> semestre 2015. Composé d'une responsable et de 4 chargés de médiation, le pôle gère les troubles de « niveau 2 » (ceux revêtant un caractère sensible ou récurrent), en lien avec les agences. Il coordonne son action avec l'ensemble des acteurs de terrain (police, gendarmerie, justice, mairies...).

En 2016, le Pôle a géré 189 situations, principalement des nuisances sonores et du tapage nocturne. Il a participé à 24 coordinations avec la police ou la gendarmerie.



Deux médiateurs du Pôle médiation et tranquillité

### CONTRIBUTION À LA MIXITÉ ET AU DÉVELOPPEMENT SOCIAL DES TERRITOIRES

#### L'AMÉNAGEMENT

L'aménagement est une activité peu commune pour les bailleurs sociaux. C'est pour nous un levier-clé de notre action sur le territoire. Au-delà de pouvoir utiliser des parcelles pour construire du logement social, l'aménagement permet de créer une réelle mixité sociale. En effet, les autres parcelles sont vendues libres de constructeur à titre privé, ou réservées à l'accession sociale. Se côtoient donc dans le nouveau quartier propriétaires, locataires du privé et du parc social. Des consultations de riverains sont conduites sur site afin de proposer un schéma d'aménagement qui s'insère harmonieusement dans le territoire. Ces opérations permettent une rénovation urbaine qui transforme le paysage, notamment lorsqu'elles ont lieu dans des quartiers existants. Ainsi, 3 études de renouvellement urbain à

Chinon, Château-Renault et Montlouis-sur-Loire vont proposer la composition d'un nouveau cadre de vie en incluant la transformation de l'existant, de nouvelles constructions, et des espaces publics repensés.



"Croix Blanche" à Montlouis-sur-Loire

### MIXITÉ ÉCONOMIQUE ET GÉNÉRATIONNELLE

En matière de mixité sociale, nous veillons à toujours obtenir dans nos opérations différentes formes de financement (PLUS, PLAI, PLS) afin de loger des personnes avec des revenus variés, selon les plafonds fixés par la loi. Nous travaillons régulièrement avec des promoteurs privés afin de construire ou acquérir des logements sociaux dans des zones de développement de logements dits « classiques ».

Nous menons une politique active d'augmentation de l'offre en faveur des seniors. Nous construisons des résidences spécialisées à la demande des collectivités locales et en partenariat avec les futurs gestionnaires, ainsi que des opérations novatrices. À Sainte-Maure-de-Touraine par exemple, nous construisons 6 logements adaptés pour les seniors et 6 logements familiaux, avec une salle commune où la mairie proposera des activités pour tous.

### S'ENGAGER POUR NOS QUARTIERS : LES CONTRATS DE VILLE

La Politique de la ville est mise en œuvre localement dans le cadre des Contrats de ville. Ceux-ci s'inscrivent dans une démarche intégrée devant tenir compte des enjeux de développement économique, urbain et de cohésion sociale. Ils fixent le cadre des projets de renouvellement urbain qui seront déployés, et prévoient l'ensemble des actions à conduire pour favoriser la bonne articulation entre ces projets et le volet social de la Politique de la ville. Sont associés : l'État et ses établissements publics, l'intercommunalités, les communes, le Département, la Région, les organismes de protection sociale, les acteurs du logement, les acteurs économiques, et l'ensemble de la société civile, en particulier les associations et les habitants

des quartiers – notamment par la création de Conseils citoyens.

Val Touraine Habitat est concerné par 2 Contrats de ville, le premier porté par l'agglomération de Tour(s)plus qui compte les communes de La Riche, Saint-Pierre-des-Corps, Joué-Lès-Tours et Tours, et le second porté par la Communauté de communes du Val d'Amboise.

Dans le cadre de l'abatement de la Taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) dans les quartiers prioritaires de la Politique de la ville (Saint-Pierre-des-Corps, Joué-Lès-Tours, La Riche et Amboise), Val Touraine Habitat a contribué au financement de nombreuses actions portées par des structures ou associations au bénéfice des habitants, pour favoriser l'accès à la culture, au sport,

#### Val Touraine Habitat est concerné par 2 contrats de ville



Visite du Directeur général de l'ANRU  
Avril 2016

ou encore créer des projets dans les collèges, etc. Ainsi sur le territoire de Tour(s)plus, ce sont 16 actions qui ont été soutenues, pour un montant financier global de 36 700 €.



## NOTRE POLITIQUE D'ADAPTATION AU VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

En 2016, 30% de nos locataires titulaires de bail ont au moins 60 ans, une tendance qui ira en s'accroissant ces prochaines années et qui amène de profonds changements de société. Conscient de cet enjeu, Val Touraine Habitat s'engage dans une politique d'adaptation au vieillissement de la population, validée en décembre 2016 par le Conseil d'administration. L'objectif est clair : permettre aux personnes âgées de rester le plus longtemps possible dans un logement qui leur apporte confort et sécurité, et, en ultime recours, proposer des structures d'accueil diversifiées.

Cette politique est un engagement fort, qui mobilisera près d'un million d'euros par an à partir de 2017 et se décline en 5 axes d'action :

- Un état des lieux initial, qui vise à identifier les besoins de nos seniors, recenser nos logements accessibles et adaptés, ainsi que les initiatives locales qui sont proposées aux personnes âgées ;
- L'amplification de l'effort d'adaptation du patrimoine existant. De 100 nous passerons à 150 logements par an qui seront adaptés aux personnes en perte d'autonomie en faisant la demande. En complément de ce programme, 30 logements par an minimum seront adaptés lors des opérations de réhabilitations ;
- La construction de logements neufs, dont 10 % seront « ré-adaptés » aux seniors, ainsi que le lancement de projets novateurs (intergénérationnel par exemple) en partenariat avec les communes ou les intercommunalités ;
- Le soutien aux gestionnaires de nos résidences spécialisées, pour ceux qui ont besoin d'une aide technique dans l'entretien, l'adaptation et/ou la modernisation de leurs bâtiments, ou ceux qui ont la volonté de construire de nouvelles résidences intergénérationnelles (comme la MARPA-école à Souvigny de Touraine) ou évolutives ;

- La gestion et l'accompagnement spécifique de nos locataires âgés au quotidien, qui seront assurés grâce à la formation et la sensibilisation de tout notre personnel de proximité. Nous proposerons également un soutien aux mutations internes de nos seniors vers un habitat adapté, là où cela est nécessaire, par une aide globale au déménagement, une compensation de hausse de loyer, ou encore le transfert sans complément du dépôt de garantie. Nous collaborerons avec nos réservataires pour encourager l'attribution de nos logements adaptés aux personnes âgées ou handicapées.

L'année 2017 verra donc la mise en place de ces actions, dont nous rendrons compte dans notre prochain rapport RSE.



Deux résidentes de la MARPA-école de Souvigny-de-Touraine  
Janvier 2016

## NOS OBJECTIFS 2016<sup>1</sup>

ÉCRITURE DE LA NOUVELLE POLITIQUE DE VAL TOURAINE HABITAT EN MATIÈRE DE VIEILLISSEMENT

● Réalisé

METTRE EN CHANTIER 250 NOUVEAUX LOGEMENTS

● 332 logements démarrés

ADAPTER 100 LOGEMENTS EXISTANTS AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

● 101 logements adaptés

<sup>1</sup>Ces objectifs ne sont pas exhaustifs

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

2014 2015 2016

▲ 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		2014	2015	2016
Logements locatifs		0.9 %	0.4 %	1.5 %
Offre en structures collectives		-0.6 %	7.0 %	-8.7 %
Nombre de logements neufs livrés ou acquis		139	129	186
Nombre de logements anciens acquis		65	0	120

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

SOC 1.2 Répartition des logements livrés et acquis dans l'année		Nombre	m <sup>2</sup>	Nombre	m <sup>2</sup>	Nombre	m <sup>2</sup>
T1		0	NA	2	-	0	NA
T2		25	-	24	-	61	-
T3		90	-	62	-	113	-
T4		78	-	35	-	112	-
T5		11	-	6	-	20	-
T6 et +		0	NA	0	NA	0	NA

Répartition par catégorie <sup>1</sup> (en nombre de logements)		2014	2015	2016
«Très social»		34	34	51
«Social»		110	56	255
«Social intermédiaire»		0	39	0
«Intermédiaire»		60	0	0
«Logements non conventionnés à loyers maîtrisés»		0	0	0

⊕ 120 logements (20 T2, 30 T3, 50 T4 et 20 T5) ont été rachetés à un autre bailleur.

SOC 1.3 Production en accession sociale		2014	2015	2016
Logements neufs livrés		0	11	0
Logements neufs livrés en location-accession		12	31	20

## SOC 1.4 Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées

	2014	2015	2016
Part de logements conformes à la réglementation PMR	6.8 %	8.3 %	9.1 %
Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	0	0	0
Labels / certifications concernés	Aucun		
Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	0.4	0.9	2 %
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)

	2014	2015	2016
Étudiants (rés. universitaires)	0	0	0
Personnes âgées autonomes	535	557	493
Personnes âgées dépendantes	780	780	780
Personnes handicapées	468	468	367
Ménages en situation de fragilité (CHRS, résidences sociale...)	69	183	183
Travailleurs (FJT, FTM)	198	198	157
Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	0	0	0
Total	2 050	2 186	1 980

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



**SOC 2**

**Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants**

	2014	2015	2016
--	------	------	------

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

<b>SOC 2.1</b>				
Ensemble du parc (€/m <sup>2</sup> S hab)				
Niveau moyen des loyers	Parc «Très social»	4.73	4.75	<b>4.80</b>
	Parc «Social»	4.60	4.64	<b>4.68</b>
	Parc «Social intermédiaire»	6.81	6.83	<b>6.80</b>
	Parc «Intermédiaire»	6.31	6.33	<b>6.34</b>
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	NA	NA	<b>NA</b>
	Logements neufs livrés ou acquis dans l'année			
	Parc «Très social»	5.45	5.16	<b>5.37</b>
	Parc «Social»	5.94	5.98	<b>5.93</b>
	Parc «Social intermédiaire»	NA	6.88	<b>6.20</b>
	Parc «Intermédiaire»	5.72	NA	<b>NA</b>
Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	NA	NA	<b>NA</b>	

En 2016, le loyer pour le parc social intermédiaire correspond aux 10 logements livrés en accession mais convertis ensuite en locatifs sociaux

<b>SOC 2.2</b> Taux d'effort moyen des ménages entrants (attributions de l'année)			
Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	23.1 %	22 %	<b>22.9 %</b>
Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	24.7 %	26.3 %	<b>26.6 %</b>

<b>SOC 2.3</b> Évolution du globale du montant des loyers <sup>1</sup>			
	0.9 %	0.4 %	<b>0.02 %</b>

<b>SOC 2.4</b> Évolution du montant des charges locatives payées par les locataires			
Évolution du montant des charges locatives hors énergie	-0.85 %	-0.61 %	<b>-0.26 %</b>
	-0.07 %	0.04 %	<b>-0.06 %</b>

<b>SOC 2.5</b> Personnel contribuant à l'accompagnement social <sup>2</sup> , dont :			
Médiateur(rice)	2	3	<b>4</b>
Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	3,8	5,8	<b>5,8</b>
Chargé(e) de pré-contentieux	0	0	<b>0</b>
Chargé(e) de contentieux	0	0	<b>0</b>
Chargé(e) de recouvrement	7,7	7,5	<b>8,5</b>
Autre : Préciser l'intitulé du poste (pour Autre)			

<b>SOC 2.6</b> Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre			
Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 1/1 et le 31/12 (facultatif)	1 199	1 352	<b>1 267</b>
	3 743	4 719	<b>4 486</b>

<b>SOC 2.7</b> Taux de mutation interne			
Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	14.3 %	13.5 %	<b>12.9 %</b>
	0.0 %	0.0 %	<b>0.0 %</b>

<b>SOC 2.8</b>				
Soutien à l'accès à la propriété				
Logements existants vendus à des particuliers		44	25	<b>32</b>
	dont			
	Logements vendus à des locataires de l'organisme	14	7	<b>13</b>
	Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	0	0	<b>0</b>

1. Augmentation globale des loyers décidée par le Conseil d'administration, différente de la variation individuelle de chaque loyer.  
2. Personnel contribuant à hauteur de 50 % au moins de son temps à de l'accompagnement individualisé de ménages en situation de fragilité.

**SOC 3**

**Contribution à la mixité et au développement social des territoires**

	2014	2015	2016
--	------	------	------

▲ 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.

<b>SOC 3.1</b>				
Profil socioéconomique des ménages entrants (attributions de l'année)				
Âge du titulaire du bail	- de 25 ans	15.89 %	15.16 %	<b>14.17 %</b>
	25-39 ans	42.24 %	42.46 %	<b>43.37 %</b>
	40-59 ans	32.27 %	32.08 %	<b>32.82 %</b>
	60-74 ans	7.29 %	8.23 %	<b>7.57 %</b>
	75 ans et +	2.31 %	2.08 %	<b>2.07 %</b>
Ressources des ménages				
< 60 % du plafond de ressources	74.62 %	76.03 %	<b>75.06 %</b>	
comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources	23.26 %	23.11 %	<b>23.06 %</b>	
> 100 % du plafond de ressources	2.12 %	0.86 %	<b>1.88 %</b>	
Composition des ménages				
Personne seule	41.12 %	36.00 %	<b>35.80 %</b>	
Famille monoparentale	28.88 %	35.21 %	<b>36.21 %</b>	
Couple sans enfant	13.14 %	11.12 %	<b>11.08 %</b>	
Couple avec enfant(s)	16.86 %	17.67 %	<b>16.92 %</b>	
Autre configuration (cohabitation, colocation...)	0 %	0 %	<b>0 %</b>	

<b>SOC 3.2</b> Soutien financier aux projets locaux			
portés par les associations de locataires	9 000 €	19 421 €	<b>7 937 €</b>
portés par d'autres associations	23 400 €	30 750 €	<b>44 200 €</b>

⊖ 2015 Versement spécifique (élections du CA) ; 2016 : versement pour la 1<sup>ère</sup> fois dans le cadre des QPV aux autres associations.

<b>SOC 3.3</b> Locaux mis à disposition d'associations			
Associations de locataires	0	0	<b>0</b>
Autres associations	30	29	<b>31</b>

**SOC A / ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES LOCATAIRES EN SITUATION DE FRAGILITÉ**

La réorganisation mise en œuvre au 1<sup>er</sup> janvier 2016 a notamment concerné le service social. Auparavant, une CESF avait en charge deux agences, une rurale et une urbaine. Chaque agence bénéficiait des services d'une CESF dédiée. Le nombre de locataires en difficulté pris en charge a augmenté. Au global en 2016, 750 locataires ont bénéficié d'un accompagnement, soit dès l'entrée dans les lieux, soit concernant un impayé de logement, contre 500 en 2015.

**SOC B / GESTION DE PROXIMITÉ ET PROGRAMME DE COHÉSION SOCIALE**

La réorganisation au 1<sup>er</sup> janvier 2016 avait pour objectif le renforcement de la proximité pour les 6 agences. Cela s'est notamment traduit par la création d'un Pôle de proximité comprenant un Responsable gestion de proximité (RGP), encadrant une équipe de 20 à 40 collaborateurs (technicien, chargés de secteurs, gardiens, employés d'immeubles). Objectif : plus de réactivité et d'autonomie dans le traitement des demandes des locataires, avec transfert

des budgets dédiés afin d'améliorer la qualité du service rendu. Les 6 postes de RGP sont issus de la promotion interne.

**SOC C / SANTÉ ET SÉCURITÉ DES LOCATAIRES**

Résidentialisation inclue dans certaines de nos réhabilitations (exemple : Tours de l'Aubrière). Pôle médiation avec 4 agents en place depuis septembre 2015, en charge de la gestion des troubles de voisinage de niveau 2.

2

## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT



# PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Le changement climatique et la disparition accélérée des espèces et de leur habitat sont des enjeux majeurs pour la société. Nous gérons plus de 150 hectares d'espaces verts, nous devons donc en protéger la biodiversité. Il en est de même dans nos projets d'aménagement et de construction. Cela représente une tension permanente entre nos activités et la préservation des espaces naturels. De façon similaire, nous voulons investir dans des programmes innovants écologiquement, tout en maîtrisant le niveau de loyer. En interne, nous avons amélioré nos impacts environnementaux, avec la dématérialisation ou l'optimisation de notre chauffage par exemple. Il va maintenant nous falloir changer nos habitudes si l'on veut aller plus loin dans la réduction de nos consommations. Enfin la réglementation environnementale est appelée à devenir de plus en plus exigeante et nous nous devons de l'anticiper.

## LIMITATION DES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX DU PARC ET DE SON OCCUPATION

### BIODIVERSITÉ

La protection de la nature passe par l'utilisation de produits qui en sont respectueux. Avec 150 hectares d'espaces verts répartis sur plus de 800 sites, Val Touraine Habitat dispose d'un patrimoine naturel précieux. C'est pourquoi en 2013 nous avons choisi de bannir totalement les pesticides, désherbants et autres produits chimiques pour l'entretien de nos espaces verts. Nous demandons à nos prestataires d'établir un rapport de tous les produits utilisés afin de nous assurer du respect de ces consignes.

Nous avons la chance en Touraine d'être un lieu privilégié de reproduction des hirondelles de fenêtre, une espèce protégée, mais elles subissent malheureusement un déclin alarmant. La destruction de leur nid est interdite par la loi. Val Touraine Habitat a donc

souhaité trouver une réponse globale et efficace et a signé, en 2014, une convention avec la Ligue de protection des oiseaux (LPO) pour éviter toute perturbation du cycle de reproduction des oiseaux. En 2016, 113 nichoirs artificiels ont été installés, et 76 ont été occupés dès cette année. « *Le partenariat commence à porter ses fruits* », estime Jean-Michel Feuillet de la LPO Touraine. « *Techniciens, chefs de chantier, ornithologues et résidents sont de plus en plus impliqués dans la sauvegarde des hirondelles* ». Monsieur Feuillet en veut pour preuve l'arrêt immédiat d'un chantier suite à un signalement de la LPO - une entreprise intervenant en période de nidification. Une fois les travaux stoppés par le technicien de Val Touraine Habitat, les oiseaux ont pu revenir nicher sur les lieux.

Au quotidien, la biodiversité se vit dans nos jardins et, en plus de protéger la nature, nous pouvons bénéficier de sa générosité. C'est pourquoi Val Touraine Habitat soutient les initiatives des locataires qui souhaitent mettre en place des jardins potagers. En 2012, nous avons soutenu et financé

plusieurs actions : le jardin partagé, « Le Petit Clos » à Loches, accompagné par l'association BiodiverCity, les jardins partagés de la Cité du Canal à Bourgueil, ainsi que l'installation de jardinières à Joué-Lès-Tours.

## NOTRE STRATÉGIE

**NOS OBJECTIFS DE 600 LOGEMENTS RÉNOVÉS PAR AN ET 250 CONSTRUITS** s'accompagnent d'une volonté de conjuguer attractivité du parc et limitation des charges pour nos locataires – grâce à des travaux permettant des économies d'énergie et l'utilisation des énergies renouvelables.

Préserver ou développer des espaces verts naturels de qualité et entretenus dans le respect de l'environnement est une autre de nos constantes préoccupations.

En 2015 s'est créé le jardin des Hucherolles, à Chinon. En 2016, nous avons soutenu l'association Les Incroyables Comestibles dans son projet de potagers participatifs et partagés en bac et France nature environnement a animé plusieurs ateliers (à Loches et Chinon) pour encourager les locataires à jardiner « bio » et à consommer des aliments de saison.



Atelier jardin partagé à Bourgueil  
Septembre 2016

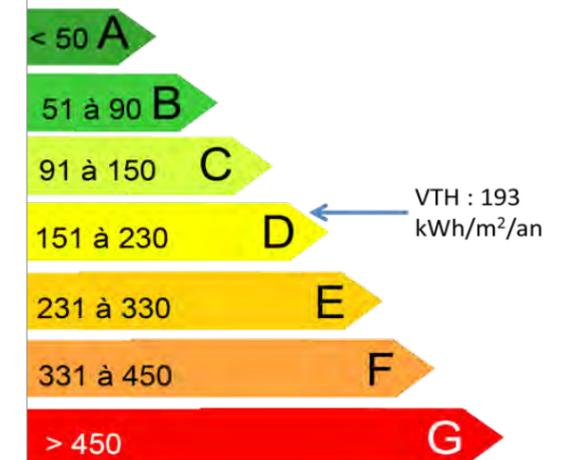
Notre activité d'aménagement est fortement contrainte sur le plan environnemental, par la loi et les documents d'urbanisme locaux. Dans nos projets, nous réutilisons systématiquement la terre végétale, nous préservons les arbres remarquables, replantons les végétaux et pour gérer nos eaux de ruissellement, nous créons des espaces verts qualitatifs accessibles aux habitants. Nous favorisons les cheminements doux, dans le futur « éco-quartier » de Notre-Dame-d'Oé par exemple, ou encore dans le quartier existant « Croix-Blanche » à Montlouis-sur-Loire où nous créerons un parc central.

### ÉNERGIE, EAU

Depuis 2009, la consommation moyenne d'énergie de nos logements, telle qu'affichée dans le Diagnostic de performance énergétique (DPE) a diminué de 7,5 %, grâce à nos réhabilitations, nos gros travaux et nos projets neufs.

<sup>1</sup>Elle puise la chaleur contenue dans l'air pour la restituer au circuit d'eau de chauffage, ce qui permet des économies d'énergie

"Les Razais" Beaulieu-les-Loches  
©bricedesrezphotographie



Diagnostic de Performance Énergétique

En moyenne, Val Touraine Habitat consacre plus de 30 000 € pour chaque logement réhabilité. Les travaux d'économie d'énergie y sont toujours une priorité, et nous avons calculé qu'ils devraient permettre une diminution de l'ordre de 58 % des dépenses d'énergie (chauffage et eau chaude) de nos locataires, en moyenne.

Les projets de réhabilitation sont systématiquement soumis à la validation de nos locataires, et en 2016, comme en 2015, tous ont été acceptés. En 2016, le projet emblématique de la Rabaterie a été terminé.

Dans le neuf, en 2016, à Rivière nos logements individuels disposent d'une pompe à chaleur air/eau<sup>1</sup> et d'un dispositif renforcé pour la bonne infiltration des eaux pluviales. Nous avons utilisé une ossature bois avec pompe à chaleur pour 9 logements individuels à Mazières-de-Touraine.

Enfin, nous nous sommes lancés dans l'utilisation des matériaux bio-sourcés, avec le projet de maisons individuelles en ossature, toit-terrasse et bardage bois à Reugny.

Ces avancées sont encore à développer et à généraliser parmi nos projets, pour répondre aux enjeux du changement climatique et anticiper les exigences de la future réglementation thermique.

**SENSIBILISATION DES LOCATAIRES**

Nous travaillons et avons financé, notamment dans le cadre des Contrats de ville, plusieurs associations pour sensibiliser nos locataires aux bénéfices des économies d'énergie et d'eau, comme les Compagnons bâtisseurs et la Régie des quartiers de Joué-Lès-Tours. Parmi les projets, des ateliers de conseil, de petits travaux, de bricolage pour améliorer son logement, une Ressourcerie (La Charpentière) pour donner une deuxième vie à nos objets, des cours de vélo pour adultes (donnés par le Collectif Cycliste 37)...

Pour nos nouveaux logements, nous avons conçu un guide des éco-gestes, et sommes toujours attentifs à donner notices et explications pour utiliser au mieux les équipements d'économie d'énergie, d'eau, ou d'énergie renouvelable.

L'an prochain, nous produirons ce guide également pour les locataires des résidences réhabilitées.

Régulièrement nous formulons des conseils pour accompagner cette démarche dans notre journal trimestriel des locataires.



Guide des éco-gestes

**LIMITATION DES IMPACTS DE NOS MODES DE PRODUCTION ET DE NOTRE FONCTIONNEMENT**

Conformément aux exigences réglementaires, un audit énergétique a été mené au siège et dans nos agences (ainsi que dans plusieurs de nos résidences). Cet audit a permis de dégager quelques pistes d'amélioration, comme la mise en place d'horloges pour éviter la marche constante de notre ventilation, mais n'a identifié aucun problème majeur. Cela a conforté l'action qui a été menée durant les années précédentes, notamment sur le chauffage, le type d'ampoules utilisé, l'entretien de la flotte de véhicules...



Réunion en visioconférence avec l'agence de Joué-Lès-Tours - Février 2016

Fin 2015, nous avons mis en place la visioconférence pour limiter les déplacements entre le siège et nos 6 agences, dont les plus éloignées se trouvent à presque 50 km. Ainsi, au cours de 2016, 107 visioconférences se sont tenues, évitant le parcours de près de 6 000 km, réduisant par là-même les risques d'accident et le temps passé à conduire pour nos collaborateurs.

Depuis plusieurs années, la gestion électronique des documents pour la partie technique et patrimoine nous permet de dématérialiser les plans,

courriers, factures d'exploitation etc. En 2015, nous avons préféré l'envoi électronique – non plus papier, des marchés et délibérations en Préfecture et mis en place un processus de numérisation et d'archivage électronique pour notre Pôle assurances. Nos imprimantes et copieurs sont réglés par défaut en recto / verso. Depuis 2016, en plus de la signature électronique des baux, nous proposons systématiquement à nos nouveaux locataires de leur envoyer leur état des lieux entrant par email – plus de 80 % d'entre eux l'ont accepté. Cela représentera une économie d'impression d'environ 90 000 pages par an.

Nous avons installé deux ruches en 2011 sur le toit de notre siège, à Tours Nord. Un apiculteur vient en prendre soin et chaque année nous récoltons plusieurs dizaines de kilos de miel que nous donnons à nos collaborateurs, administrateurs, partenaires et aux associations caritatives (Les Restos du Cœur pour son action auprès des bébés). De portée symbolique, cette initiative a eu beaucoup de retentissement en interne et permet de rendre concrète la réflexion sur la biodiversité.



Visite de l'apiculteur sur le toit du siège social

**LA RÉHABILITATION BBC DES 5 TOURS DE L'AUBRIÈRE**

La réhabilitation des tours de l'Aubrière, dites « La Rabaterie », situées à Saint-Pierre-des-Corps, est un projet emblématique pour Val Touraine Habitat. Lancée en 2013, livrée fin 2016, cette réhabilitation hors-norme concerne 433 logements, répartis en 5 tours de 14 étages, pour un investissement de près de 16 millions d'euros.

**Un investissement de près de 16 millions d'euros**

Notre ambition était d'enrayer la détérioration des lieux et des conditions de vie des habitants en redessinant les tours et leurs espaces extérieurs, tout en divisant leur consommation de chauffage par 2. Les locataires ont largement été associés au projet. Le programme de travaux a notamment porté sur l'isolation thermique, l'extension des balcons existants pour créer un jardin d'hiver, la restructuration complète des halls d'entrée, des couloirs et des

accès aux logements dans les paliers. Nous avons privilégié le cheminement piéton à l'intérieur de la résidence, avec des liaisons douces vers les parkings, les commerces et les services. L'ensemble du site est accessible aux personnes à mobilité réduite.

Nous avons missionné un chargé de médiation, pour faire le lien entre les entreprises, la collectivité et les locataires. Des actions culturelles et d'appropriation des nouveaux espaces ont été mises en place avec les associations de quartier.

Lauréate du concours EDF Bas Carbone 2010, l'opération a été labellisée Bâtiment basse consommation. Elle a reçu des financements du FEDER, de l'ANRU, de Tour(s)plus et de la Région, et a été portée par Val Touraine Habitat à hauteur de 12 millions d'euros.



Réhabilitation des "5 tours de l'Aubrière" à Saint-Pierre-des-Corps



**Jacques Barbier**  
Maire de Descartes

**72 LOGEMENTS ONT ÉTÉ RÉHABILITÉS EN 2016 SUR « LES GLYCINES ET MIMOSAS », « CÔTE DES GRANGES 2 » ET « CÔTE 14 ». QUEL ÉTAIT L'ENJEU PRINCIPAL DE CE VASTE PROJET ?**

Depuis quelques années VTH procède à la réhabilitation de l'important parc de logements, datant des années 70 à 75, sur la commune de Descartes. Dans les années 2016 et 2017, un chantier de réhabilitation de 72 logements a été engagé, avec un triple enjeu : contribuer à l'économie d'énergie, de façon importante par une isolation renforcée extérieure et le changement des menuiseries extérieures ; des travaux d'intérieur apportant un confort adapté supplémentaire aux locataires (douche, VMC) ; et enfin une requalification esthétique générale des bâtiments, redonnant un nouvel environnement aux quartiers.

**COMMENT S'EST DÉROULÉ LE PARTENARIAT ET LA COLLABORATION AVEC VTH ?**

L'ensemble des travaux a pu se dérouler dans de très bonnes conditions entre la municipalité, les locataires et VTH. Ces opérations délicates en situation de « vie continue » sont souvent difficiles. La collaboration, grâce à une information adaptée à cette situation, a permis la réussite de ce programme sans gêne majeure pour les occupants.

**LES RÉSULTATS OBTENUS SONT-ILS BÉNÉFIQUES POUR LES LOCATAIRES ?**

Après la réalisation de tous ces aménagements, les différentes visites et les rencontres avec les locataires sur place ont apporté et confirmé des résultats très positifs dans le domaine des économies d'énergies, du confort intérieur et de l'embellissement environnemental.



## NOS OBJECTIFS 2016<sup>1</sup>

➔ **LIVRER 600** logements réhabilités

● 763 logements livrés

➔ **ÉTUDIER LA POSSIBILITÉ DE DÉMATÉRIALISER**

les factures d'exploitation et d'investissement

● Diagnostic réalisé et présenté en CoDir

➔ **FINALISER L'ENVOI DES MARCHÉS DÉMATÉRIALISÉS**

au contrôle de légalité et la dématérialisation des délibérations du Conseil d'administration

● Réalisé

## NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES



**-7.5 %**

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



**1 038**

logements démarrés en travaux d'économie d'énergie



**89**

logements neufs certifiés Qualitel niveau B ou Habitat & Environnement



**258**

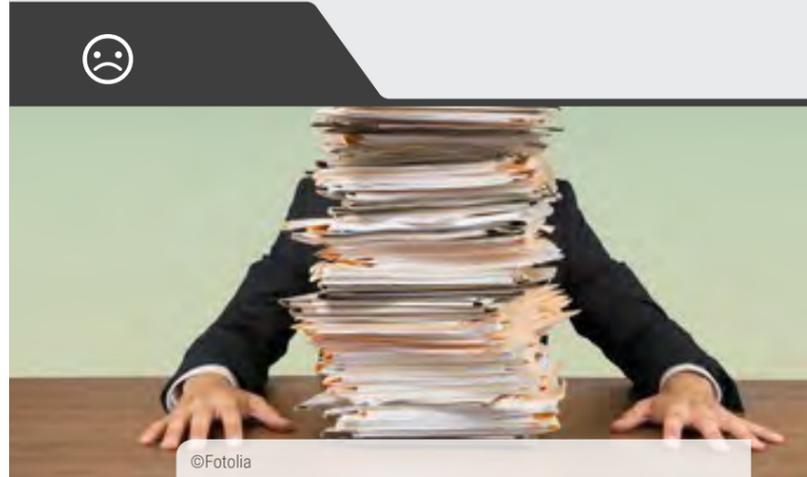
logements réhabilités certifiés Bâtiments basse consommation (BBC)



Reugny : projection du projet

### LES ÉCO-MATÉRIAUX À L'HONNEUR À REUGNY

Pour encourager les filières de production de matériaux naturels plus respectueux de l'environnement, nous avons lancé un appel à projet en conception-réalisation en 2016 concernant la construction de 8 logements individuels à Reugny. Les logements seront labellisés NF Habitat « Bâtiment Biosourcé » niveau 1. « Ce label nous engage à construire des logements selon une conception et une insertion optimisées, avec une quantité importante de matériaux issus de la biomasse végétale (ou animale). Nous avons choisi pour ce projet le bois et ses dérivés. Il s'agit de proposer un habitat plus proche de la nature, car nous comprenons et acceptons ce qu'elle peut nous offrir », explique Emmanuel Guimon du cabinet De Broissia-Guimon & Associés Architectes.



©Fotolia

### ON IMPRIME ENCORE TROP !

Malgré le réglage de nos imprimantes, la dématérialisation des factures, des délibérations, des états des lieux etc., notre volume d'impression est resté quasiment stable depuis 2013. Cette année, nous avons imprimé ou copié 2,7 millions de feuilles, soit 9 kg de papier par collaborateur ! Même s'il provient de forêts gérées durablement, l'impact écologique du papier et de l'impression est énorme : transport, manufacture, consommables... Et bien sûr la gestion de tous ces déchets en fin de vie.

Selon Pascal Pussiot, Directeur des systèmes d'information, « un grand nombre d'impressions pourraient être évitées par des choses aussi simples que la création de dossiers de rangement ou d'une liste de tâches dans Outlook, la numérisation de documents, etc. » La DSI souhaite ainsi mettre en place des alertes pour les copieurs. Nous lancerons également en 2017 une enquête sur nos habitudes au bureau, pour identifier les possibilités, les besoins et les attentes des collaborateurs.

## ENV 1

### Limitation des impacts du parc et de son occupation

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

	2014	2015	2016	
<b>ENV 1.1</b> Classement énergétique du patrimoine*	A bâti très performant	1.24 %	1.77 %	2.11 %
	B 51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an	4.66 %	4.99 %	5.33 %
	C 91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an	22.27 %	22.63 %	21.75 %
	D 151-230kWh/m <sup>2</sup> /a	44.29 %	43.66 %	43.28 %
	E 231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an	19.25 %	18.70 %	19.42 %
	F 331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an	7.35 %	7.32 %	7.19 %
	G bâti énergivore	0.63 %	0.62 %	0.60 %
Données non disponibles	0.32 %	0.31 %	0.32 %	
Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*	< 6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	0.39 %	0.39 %	1.99 %
	6-10 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	2.94 %	3.39 %	4.37 %
	11-20 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	13.33 %	13.55 %	11.73 %
	21-35 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	21.39 %	21.92 %	20.79 %
	36-55 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	34.00 %	33.22 %	34.21 %
	56-80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	24.78 %	24.38 %	23.82 %
	> 80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	2.85 %	2.84 %	2.78 %

Logements récents (< 5 ans)	Performance énergétique* (en kWh/m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	119	111	101
		Médiane	102	70	57
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	17	17	22
		Médiane	15	15	14
Patrimoine locatif total	Performance énergétique* (en kWh/m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	198	197	193
		Médiane	188	187	184
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	44	44	43
		Médiane	55	55	52
<b>ENV 1.2</b> Part des logements alimentés en énergies renouvelables <sup>1</sup> (tout ou partie)	Par une technologie dédiée (solaire, etc.)		0.9 %	1.0 %	1.2 %
	Logements reliés à un chauffage urbain		16.1 %	16.2 %	16.0 %
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie		0 %	0 %	0 %

<b>ENV 1.3</b> Consommations d'eau sur le patrimoine	Consommations d'eau sur le patrimoine	0.4	0.4	0.5
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau	21.3 %	21.2 %	21.0 %

<b>ENV 1.4</b> Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques <sup>2</sup>	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques <sup>2</sup>	0.7 %	2.1 %	3.6 %
	Nombre d'installation de récupération d'eau de pluie	5	0	1

\* Source : diagnostics de performance énergétique - 1. Un même logement peut être alimenté en énergies renouvelables par différentes sources.  
2. Seuls sont comptabilisés les logements dont les robinets, les chasses d'eau et les douches sont équipés de dispositifs hydro-économiques.

<sup>1</sup>Ces objectifs ne sont pas exhaustifs



ENV 2		2014	2015	2016
<b>Limitation des impacts du parc et de son occupation</b>				
▲ 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 Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	Logements neufs	44.6 %	47.3 %	<b>47.8 %</b>
	<b>Nom des labels/certifications</b>	Qualitel niveau B/Habitat & Environnement		
ENV 2.1 Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	Logements réhabilités	0 %	21.4 %	<b>33.8 %</b>
	<b>Nom des labels/certifications</b>	Cerqual BBC		
ENV 2.2 Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »		0	0	<b>0</b>
ENV 2.3 Emissions de CO <sub>2</sub> liées aux déplacements <sup>1</sup>	Total des émissions de CO <sub>2</sub> des déplacements professionnels quotidiens (t.)	135.4	138.6	<b>154.7</b>
	Nombre de véhicules de service	71	71	<b>80</b>
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g de CO <sub>2</sub> /Km)	137	132	<b>134</b>
	Nombre de véhicules de fonction	5	5	<b>5</b>
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g de CO <sub>2</sub> /Km)	104	104	<b>103.7</b>
ENV 2.4 Sites fonctionnels	Consommation énergétique moyenne (en kWh/m <sup>2</sup> /an)	163	174	<b>189</b>
	Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	76	79	<b>101</b>
	Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels	Siège et 6 agences		

⊖ Cette différence s'explique par l'utilisation d'un bâtiment provisoire faisant fonction d'agence utilisant un système de chauffage différent.

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

### ENV A / ACCOMPAGNEMENT À L'ÉVOLUTION DES HABITUDES ET PRATIQUES DES RÉSIDENTS

Quelques-uns des événements co-organisés par nos Agences, en direction de nos locataires : appartements pédagogiques pour l'apprentissage des éco-gestes - en partenariat avec le CD37 ; ateliers d'auto-réhabilitation et de sensibilisation aux économies d'énergie et d'eau, animés par les Compagnons bâtisseurs et la Régie des quartiers ; ateliers meubles en carton/palettes animés par le CLAAC.

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

Exemple pour nos fournisseurs : Les spécifications dans le contrat de notre restaurant d'entreprise incluent 80 % de produits frais, en privilégiant les circuits courts et produits de saison. La provenance des produits est systématiquement affichée.

Pour les contrats d'entretien des espaces verts : interdiction d'utiliser des produits phyto-sanitaires.

Pour les opérations d'aménagements d'espaces extérieurs : utilisation d'essences locales.

Pour les opérations de construction : certification Habitat et Environnement obligatoire dès que l'opération dépasse les 10 logements.

Pour nos collaborateurs assurant le nettoyage de nos résidences : utilisation exclusive de produits écologiques et biodégradables labellisés.

### 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 phyto-sanitaires pour l'entretien des espaces verts, utilisation d'essences locales, jardins partagés, ruches en toiture du bâtiment de notre siège...

3

CONTRIBUER À UNE  
ÉCONOMIE DURABLE



# CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

Depuis 2008, la crise a impacté toute la société. Nos locataires se paupérisent, les entreprises locales du BTP ont vu leur activité chuter et les collectivités ont des budgets resserrés. Notre chiffre d'affaires est constitué à 90 % par les loyers de nos locataires, il nous faut donc en assurer la stabilité et préserver notre capacité d'investissement malgré la baisse des subventions publiques. Faisant partie des plus importants donneurs d'ordre du département, notre responsabilité est d'investir localement, pour maintenir l'emploi et le dynamisme économique de la Touraine.

## PÉRENNITÉ ET DÉVELOPPEMENT DE L'OFFICE ET DE SON PATRIMOINE

Un plan général de lutte contre la vacance a été mis en place dès 2014. Il permet de coordonner et amplifier nos actions : outils internet (annonces en ligne sur Le Bon Coin), embauche d'une commercialisatrice, renfort des équipes, amélioration du nettoyage de nos résidences, réduction des délais de mise en (re)location... Grâce à ces efforts, notre taux de vacance commerciale (logements en attente d'être reloué) demeure stable et nos objectifs 2016 sont dépassés.

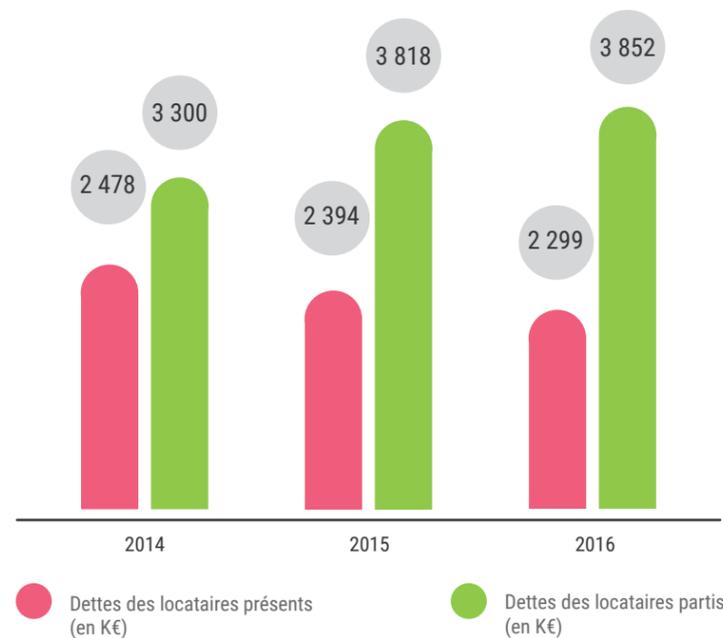
En cas de dette, la possibilité d'intervenir auprès des locataires partis est, pour nous, réduite. Mais grâce au régime de la comptabilité publique, nous avons des outils pour mobiliser nos locataires en place. Les campagnes de rappel par SMS, la facilitation des mutations sociales, le paiement à distance par carte bancaire et l'accompagnement de 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. C'est ainsi que la dette de nos locataires présents continue de diminuer, malgré la progression de

celle des locataires partis. Le total des impayés en 2016 s'élève à 6 151 K€, et demeure inférieur à la médiane des Offices.

En plus des loyers, cette année encore, nous avons perçu des dégrèvements de taxes foncières et d'habitation, grâce notamment aux travaux d'économie d'énergie, à ceux en faveur des personnes à mobilité réduite et aux actions menées dans le cadre de la Politique de la ville.

La vente de lots à bâtir permet également la génération de revenus et de maîtriser le coût du foncier pour la construction de logements sociaux.

Avec un chiffre d'affaires de 97,5 M€, un autofinancement net de 13,6 M€, et malgré la diminution des aides publiques (les subventions ont chuté de près de moitié dans le neuf), Val Touraine Habitat peut continuer à investir dans des projets de qualité. Ainsi, en 2016, nous avons investi 21 M€ dans la construction neuve,



21,2 M€ dans la réhabilitation du parc, et 13,8 M€ dans son amélioration (gros travaux, renouvellement de composants, entretien...).

Nous nous engageons également dans 3 projets de rénovation urbaine de grande ampleur, hors dispositif ANRU, qui sur le long terme vont améliorer la vie des habitants concernés et nécessiteront des investissements lourds.

## IMPACT ÉCONOMIQUE ET RELATIONS ÉQUILIBRÉES AUX FOURNISSEURS

En 2016, nous avons travaillé avec 1 166 entreprises, dont plus de 61 % sont basées en Indre-et-Loire. Nos collaborateurs dans le neuf et la réhabilitation assurent en interne la gestion de leurs projets. Ils évitent ainsi de recourir à des entreprises générales, et peuvent décomposer leurs marchés en plusieurs lots selon le type de métier (maçonnerie, plomberie, charpente, revêtements de sols, espaces verts...). Cela permet à un plus large panel d'entreprises de répondre à nos appels d'offres, notamment les TPE et PME locales. Concernant nos marchés pluriannuels d'entretien et de maintenance, en complément de cet « allotissement », nous divisons notre territoire en plusieurs secteurs géographiques, car les entreprises n'ont pas toutes le volume de main d'œuvre nécessaire pour couvrir le territoire départemental.

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

et-Loire et l'autre avec l'agglomération Tour(s)plus (par l'intermédiaire du CRE-PI). Pour chaque projet de construction ou de réhabilitation d'envergure et, depuis 2016, pour nos marchés d'espaces verts, nous demandons à nos prestataires de confier des heures de travail à une personne éloignée de l'emploi. En 2016, nos prestataires ont effectué 19 291 heures d'insertion, un chiffre en hausse de 32 % par rapport à l'année précédente.



Chantier d'insertion professionnelle

Conscients du poids que nous avons dans l'économie locale et de l'impact de nos activités sur la société et l'environnement, nous avons élaboré une politique d'achats responsables, qui a été validée en octobre 2016. Elle formalise le respect des intérêts des entreprises et prône la prise en compte des impacts sociaux et environnementaux dans nos marchés. Pour concrétiser cet engagement tout en sensibilisant nos parties prenantes, nous élaborerons, en concertation avec les services et les entreprises

## NOTRE STRATÉGIE

### NOTRE STRATÉGIE CONCERNANT LE VOLET ÉCONOMIQUE EST DOUBLE :

sécuriser notre revenu, et investir de façon raisonnée et durable dans notre parc. Ainsi, nous devons lutter contre la vacance et les impayés, mais aussi veiller à équilibrer nos opérations d'investissement, pour éviter de consommer nos fonds propres plus rapidement qu'ils ne se constituent.

Concernant nos marchés, nous avons mis en place l'allotissement et la sectorisation géographique pour s'assurer que nos entreprises locales peuvent y répondre en préservant la qualité de service.

concernées, un guide pratique par type d'achat / marché, se basant à chaque fois sur des cas concrets. Concernant nos engagements réciproques sur la qualité de service, une charte tripartite prestataires / bailleur / locataires est en cours d'élaboration. Nous avons consulté pour cela un échantillon de locataires, plus de 200 collaborateurs et une cinquantaine de prestataires.

Un sujet sur lequel nous devons nous améliorer est le délai de paiement de nos factures, qui est aujourd'hui de 35 jours – cf encadré ci-après. La loi prescrit un paiement des factures en 30 jours. Pour nous qui sommes en comptabilité publique, nous avons en interne 20 jours à compter de la réception de la facture pour la valider. Le Trésor, lui, a 10 jours pour effectuer les contrôles nécessaires puis réaliser le paiement. Selon le type de facture, elle doit passer dans plusieurs services, y compris en agence. Parfois il manque des éléments, ou la facture reste bloquée quelques jours dans un service. Le retard de paiement peut donner lieu à des pénalités, mais aussi à des difficultés de trésorerie pour nos entreprises.



Rencontre avec les prestataires de nos nouveaux marchés  
Décembre 2016



**Fanny Béal**  
Commercialisatrice

**VOUS ÊTES COMMERCIALISATRICE CHEZ VAL TOURAINE HABITAT. QUEL EST VOTRE ORGANISATION DE TRAVAIL ?**

J'interviens auprès des agences afin de trouver des locataires pour les logements vacants. En 2016, principalement dans le sud du département. Ma mission va de la prospection à l'instruction, en passant par la visite des logements et la constitution des dossiers. Pour la prospection, ma principale ressource est le site internet Le Bon Coin et dans une moindre mesure, les opérations « Portes ouvertes ».

**LES OBJECTIFS SONT-IL ATTEINTS ?**

Le sud Touraine est très rural, trouver des locataires y est parfois un challenge. Néanmoins j'arrive à remplir mes objectifs parce que nos logements sont peu chers et en très bon état par rapport à la concurrence, notamment grâce aux réhabilitations.

Je me sens également très soutenue par Val Touraine Habitat, qui me donne les moyens dont j'ai besoin.

**QUEL BILAN APRÈS 3 ANNÉES DE COMMERCIALISATION ?**

De nombreux kilomètres parcourus, mais grâce à tous nos efforts, la vacance est maîtrisée, même dans des secteurs dits « fragiles ». C'est une véritable réussite !

**NOS OBJECTIFS 2016<sup>1</sup>**

➔ **MAINTENIR LA VACANCE COMMERCIALE À UN TAUX DE 3.2 % POUR LA VACANCE À 0 MOIS**

● Notre vacance est de 2,93 %

➔ **MAÎTRISER LE TAUX D'IMPAYÉS**

● Le montant global des impayés a baissé de 61 K€

➔ **RÉALISER UN AUTOFINANCEMENT D'AU MOINS 8 MILLIONS D'EUROS**

● Notre autofinancement est de 13,6 M€

<sup>1</sup>Ces objectifs ne sont pas exhaustifs

NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES

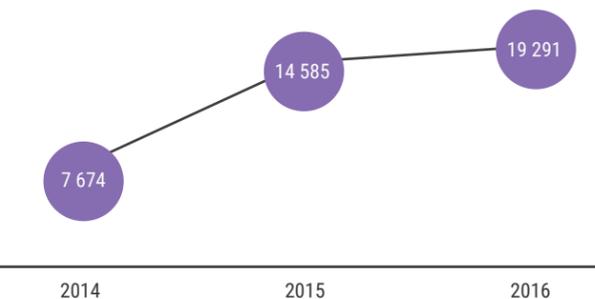


**1 622 €**  
dépensés en moyenne pour l'entretien de nos logements



**2,46 %**  
de vacance globale à 3 mois

HEURES D'INSERTION GÉNÉRÉES PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE



©Fotolia

**DES CLAUSES D'INSERTION POUR FAVORISER LE RETOUR À L'EMPLOI**

L'insertion par l'activité économique aide les personnes socialement fragiles en leur confiant des missions temporaires. Les bailleurs peuvent inclure une « clause » dans leurs marchés, exigeant des prestataires un volume d'heures à réaliser par des personnes « en insertion ». Condition essentielle pour la réussite de cette démarche, le Conseil départemental et le CREPI (pour l'agglomération Tourangelle) ont un rôle d'accompagnement global, de suivi et de contrôle des heures effectuées.

Selon Dominique Guiavarch, Chargé de mission clause sociale et insertion du Conseil départemental, « au-delà de la quantité d'heures réalisées, la véritable plus-value de la clause d'insertion réside dans l'opportunité de créer des passerelles entre le "monde de l'entreprise" et ceux qui en sont éloignés. Pour les entreprises, ce dispositif permet de découvrir de nouveaux profils tandis que les participants bénéficient d'une occasion de montrer à la fois leur motivation et leurs compétences ».

Nous souhaitons pour demain élargir cette démarche en l'appliquant à d'autres marchés, encore à identifier.



©Fotolia

**UN DÉLAI DE PAIEMENT ENCORE TROP LONG !**

Nous payons nos prestataires en moyenne 35 jours après la réception de la facture, 5 jours au-delà du délai légal. Selon Marc-Antoine Bonet, Comptable des finances publiques, « cette moyenne cache de fortes disparités, pour certaines factures le délai dépasse les 100 jours » (390 jours pour le record de 2016). Les analyses montrent que nous mettons 29 jours au lieu des 20 prévus, tandis que le Trésor en met seulement 6 (contre 10 prévus). Pour réduire ces délais, nous devons fiabiliser notre système, notamment les dates d'entrée lorsque les factures sont mises en attentes », pointe Marc-Antoine Bonet. « Et en 2018 le progiciel Helios nous permettra d'alléger certains contrôles ».

En attendant, des emails de rappel sont envoyés lorsque les délais sont dépassés et un système plus automatisé est à l'étude. A chacun de se mobiliser, nos prestataires comptent sur nous !



<b>ECO 1</b> <b>Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine</b>	2014	2015	2016	
<b>ECO 1.1</b> Autofinancement net rapporté aux loyers	11.9 %	12.2 %	15.4 %	
<b>ECO 1.2</b> Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement	1 694.1	2 054.4	1 621.9	
<b>ECO 1.3</b> Effort annuel moyen en production et acquisition du parc de logements	2010-2014	2011-2015	2012-2016	
	Investissement annuel moyen	29 104 978 €	29 670 685 €	30 527 832 €
	Par logement acquis ou produit	131 887 €	122 789 €	108 831 €

<b>ECO 1.4</b> Équilibre financier moyen des opérations	Croissance du parc	2014	2015	2016
	Fonds propres	11.6 %	8.4 %	9.9 %
	Emprunts	79.3 %	74.7 %	81.6 %
	Subventions	9.1 %	16.9 %	8.5 %
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	14 606 €/lgt	9 622 €/lgt	9 806 €/lgt
	Amélioration du parc			
	Fonds propres	34.2 %	28.1 %	23.2 %
	Emprunts	61.3 %	59.9 %	64.3 %
	Subventions	4.5 %	12.1 %	12.5 %

<b>ECO 1.5</b> Taux de vacance au 31/12	TOTAL	2014	2015	2016
	Moins de 3 mois en exploitation	1.65 %	1.78 %	1.78 %
	Plus de 3 mois en exploitation	1.56 %	1.34 %	1.34 %
	Taux de vacance technique	1.16 %	1.24 %	1.39 %
	dont taux de logements neutralisés définitivement	1.06 %	1.19 %	1.34 %

<b>ECO 2</b> <b>Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs</b>	2014	2015	2016	
▲ 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.				
<b>ECO 2.1</b> Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes	Salariés	14 011 K€	14 577 K€	14 805 K€
	Fournisseurs et prestataires	93 227 K€	82 524 K€	91 111 K€
	Administrations fiscales	12 437 K€	12 421 K€	12 872 K€
	Banques	10 069 K€	8 956 K€	7 986 K€
	Actionnaires	17 K€	19 K€	21 K€
	État (Cotisations à des fins redistributives)	1 636 K€	1 700 K€	1 327 K€

<b>ECO 2.2</b> Heures d'insertion générées par l'activité économique	7 674	14 585	19 291
--	-------	--------	--------

<b>ECO 2.3</b> Nombre et typologie des partenaires économiques	Nombre de fournisseurs et prestataires	2014	2015	2016
	Part d'entreprises locales*	61.0 %	60.4 %	61.4 %

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

<b>ECO 2.4</b> Délai de paiement moyen des fournisseurs	Délai de paiement moyen des fournisseurs	2014	2015	2016
	Délai de paiement moyen des fournisseurs	33.58 jours	33 jours	34,79 jours
	Part de factures payées dans les délais (facultatif)	46,23 %	47 %	42 %

**ECO A / POLITIQUE ET PRATIQUES D'ACHATS RESPONSABLES**

Clause d'insertion dans nos marchés de construction et de réhabilitation au-delà d'un certain volume. Allotissement des marchés pour favoriser les TPE/PME et artisans locaux. Interdiction de certains types de produits dangereux pour l'environnement.



4

# VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES



# VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

L'année 2016 a représenté un important challenge avec la réorganisation d'une partie de nos équipes en direction d'une plus forte proximité. Au-delà du respect des nombreuses exigences règlementaires, notre enjeu principal est de conserver des collaborateurs motivés par la possibilité d'évoluer dans l'entreprise, par la « montée en compétences », ou encore par le bien-être au travail. Ce dernier thème est vaste, il couvre depuis la gestion des risques de sécurité et de santé pour nos employés d'immeubles – qui effectuent un travail physiquement exigeant, jusqu'à l'organisation d'évènements de convivialité pour tous.

## ÉQUITÉ D'ACCÈS ET CONDITIONS D'EMPLOI

Au 31 décembre 2016, 403 salariés sont employés par Val Touraine Habitat, en augmentation de 3,8 % par rapport à 2015, dû notamment au renforcement de nos équipes de proximité.

Nos collaborateurs font la richesse de notre entreprise, notre volonté est de les garder sur le long terme - l'ancienneté moyenne au sein de Val Touraine Habitat est de 12 ans. Nous recrutons principalement en contrat à durée indéterminée (CDI) et 98 % de notre effectif en bénéficie. Lorsqu'un de nos

collaborateurs est chez nous en contrat à durée déterminée (CDD), en stage ou en alternance, nous cherchons à le garder à l'issue de sa mission, si le service concerné et le collaborateur le souhaitent. Récemment par exemple deux médiateurs, un responsable de programme à l'aménagement, un technicien réhabilitation, et un technicien en agence ont accepté de signer un CDI à l'issue de leur CDD ou de leur alternance.

Nous bénéficions également actuellement de 7 contrats aidés, de 3 contrats d'apprentissage, de 2 volontaires en service civique et de 15 stagiaires.

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

En termes de salaires, on peut observer une répartition équitable des rémunérations, depuis notre personnel de proximité jusqu'aux agents de maîtrise. Un point de vigilance demeure : les cadres masculins sont en moyenne 14 % mieux rémunérés que leurs homologues féminins.

## NOTRE STRATÉGIE

A Val Touraine Habitat nous souhaitons garder nos collaborateurs sur le long terme. Cela implique plusieurs choses : embaucher en CDI, proposer des formations pertinentes et régulières pour permettre de monter en compétence et favoriser le recrutement et la mobilité interne, mettre en oeuvre un véritable Plan de qualité de vie au travail (QVT).



Deux collaboratrices de la Direction des ressources humaines

En 2016, selon l'accord passé avec les représentants du personnel, les salaires ont bénéficié d'une augmentation moyenne générale de 0,8 % de la valeur du point - malgré un taux d'inflation quasi-nul. Par ailleurs, 819 points d'avancement ont été accordés.

La Convention collective d'entreprise de 2014 a mis en place un intéressement calculé selon nos résultats financiers et plusieurs autres objectifs. En 2016, il a permis le versement de 654 € à chacun de nos collaborateurs, de manière égalitaire, en proportion du temps de travail effectif. Un treizième mois est également versé chaque année.

D'autres primes sont attribuées selon les circonstances : prime de performance, prime exceptionnelle, prime Quartier prioritaire de la Politique de la ville, prime d'astreinte...

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

## EMPLOYABILITÉ ET ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

En 2016, près de 5 905 heures de formation ont été dispensées, ce qui représente un investissement de 257 K€. Au total, ce sont 96 % de nos collaborateurs qui ont été formés au cours de ces deux dernières années. Ce chiffre est en progression constante depuis 2014, en parallèle avec l'augmentation de nos effectifs.

En 2016, les formations ont particulièrement concerné les thèmes suivant :

- Prévention, sécurité et santé au travail (plus de 30 % des stagiaires) ;
- Efficacité professionnelle (techniques de bases sur l'hygiène, vocabulaire technique...);
- Communication et sens relationnel (gérer les communications et les conflits, savoir s'affirmer) ;
- Bureautique sur différents logiciels ;
- Gestion du patrimoine (identification du risque amiante ou des troubles liés à l'humidité).



Formation gestion du patrimoine

Nous encourageons nos collaborateurs à développer et valoriser leurs compétences. Ainsi, deux d'entre eux ont pu suivre une formation certifiante pour devenir « Chargé d'opérations » avec un statut de cadre. Cette année également, les comptes personnels de formation de 12 de nos salariés ont été utilisés pour suivre des programmes de formation innovants – CLEA (Certificat

de connaissances et de compétences professionnelles) et le certificat Voltaire, qui permet de s'améliorer à l'écrit via une formation en e-learning.

Des actions de formation managériale ont été engagées avec l'arrivée de nouveaux cadres.

Par ailleurs, nous avons mis en place un dispositif de « formateurs internes », qui permet à ceux qui le souhaitent de faire bénéficier leurs collaborateurs de leur expertise sur certains sujets (juridique, Excel, progiciel métier...). Cela nous permet une bonne réactivité face aux demandes de formation, tout en valorisant les compétences de nos collaborateurs-formateurs. Parce que l'on ne s'improvise pas formateur et que faire face à un public nécessite de transmettre un message adapté, nous avons mis en place un parcours de « formation des formateurs » de trois jours, qui permet d'apprendre les bases et une méthodologie d'animation. « *Apprendre à transmettre des savoirs par une mise en pratique ludique* » déclare Claire Eveno Responsable du Pôle médiation et tranquillité.



Formation de formateurs

"Les Groussins" à Chinon  
©bricedesrezphotographie

Le Plan de qualité de vie au travail (QVT) inclut des dispositions favorisant la mobilité et le développement professionnel. Nous cherchons systématiquement à ouvrir nos postes au recrutement en interne, afin de favoriser l'évolution professionnelle de nos collaborateurs. Sur les 70 postes ayant fait l'objet d'un recrutement en 2016, 32 ont été pourvus en interne et pour la moitié d'entre eux cela a constitué une promotion.

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



### Arnaud Berthon & Laurent Le Bolay

Chargés d'opérations

#### QU'EST-CE QUI VOUS A AMENÉ À BÉNÉFICIER D'UNE FORMATION QUALIFIANTE ?

**AB :** La direction a souhaité faire évoluer le poste de Technicien en Chargé d'opérations de construction neuve. La différence entre ces deux postes réside dans la responsabilisation. En effet, le Chargé d'opérations est responsable de l'étude en amont de la phase conception, du choix des prestataires et du bureau de contrôle... Cela rend le poste beaucoup plus intéressant et motivant.

**LLB :** L'organisation mise en place en 2014 nous a amené peu à peu à prendre les dossiers de plus en plus tôt. Maintenant, chacun optimise et maîtrise ses opérations depuis les études jusqu'à la livraison.

#### QUELLES ONT ÉTÉ LES ACTIONS DE FORMATION ?

**AB :** Depuis un an et demi notre emploi du temps a été ponctué de formations. A la fin, une épreuve interne écrite de trois heures et une épreuve orale de 40 minutes ont permis à la Direction générale de valider nos compétences.

**LLB :** en parallèle du montage de nos dossiers, la DRH a consulté plusieurs prestataires pour choisir le plus adapté à notre demande. Les stages de formations ont démarrés en septembre 2015 pour se terminer en décembre 2016.

#### AU FINAL, VOUS DIRIEZ...

**AB :** C'est avant tout un engagement personnel, il faut faire des efforts pour se former soi-même et acquérir autant d'expérience que possible. Il faut aussi savoir se remettre en question et oublier son confort pour pouvoir progresser.

**LLB :** La mise en situation permet un enrichissement au quotidien et complète le socle des modules formations. Grâce à notre travail, nous sommes devenus Chargés d'opérations, donc cadres. Il faut désormais poursuivre pour encore développer nos savoir-faire.

## SANTÉ ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

En matière de prévention et de traitement des Risques psychosociaux (RPS), le Plan QVT intègre la mise en place d'une convention avec l'ADAVIP, une association d'aide aux victimes d'infraction pénale. 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. En 2015/2016, l'ensemble de l'encadrement a été formé à la prévention des RPS. Le personnel de proximité, ayant parfois à gérer des situations compliquées sur le terrain, est formé à la prévention et la gestion des conflits.

Un accord collectif concernant la prévention de la pénibilité au travail a été mis en œuvre dès 2013 et renouvelé en 2016. Au-delà des obligations légales : des efforts conséquents et répétés ont été menés pour diminuer la pénibilité des postes de travail, notamment des personnels de terrain.

Val Touraine Habitat a consacré cette année un budget de 155 K€ en matière de sécurité individuelle et d'amélioration des conditions de travail des collaborateurs. Ces dépenses incluent vêtements professionnels, équipements de sécurité, outillage, matériels, aménagements de postes, formation sur la sécurité et la prévention, etc.

Des travaux ont été menés dans trois de nos agences. Un important chantier est en cours à Saint-Pierre-des-Corps pour la création de nouveaux locaux d'agence, en concertation étroite avec les collaborateurs concernés.



Travaux dans l'agence de Saint-Pierre-des-Corps

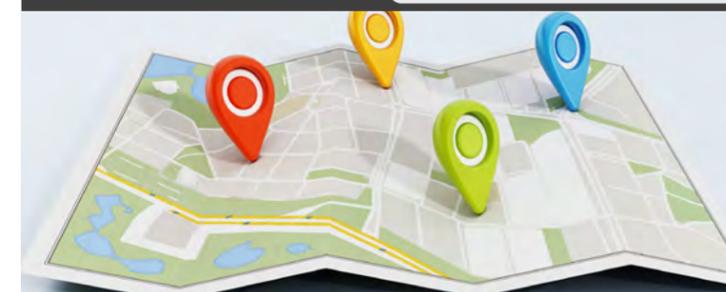
Tous motifs confondus, le taux d'absentéisme atteint un taux de 6,58 % (contre 5,62 % en 2015). L'absentéisme pour maladie représente 71,6 % des jours d'absence. Globalement, ce taux est en augmentation de 0,9 point par rapport à 2015 mais cette hausse peut s'expliquer par de nombreux congés maternité et parentaux en 2016.



Convention du personnel Juin 2016

## LA CONVENTION DU PERSONNEL 2016

La Convention du personnel a réuni tous les collaborateurs de Val Touraine Habitat le 21 juin. Après la présentation des résultats, des objectifs et des projets phares de 2016, place aux moments de détente : jeux géants, buffet, dégustations et, surtout, samba générale ! Après la distribution des instruments, en seulement une heure de répétition, les collaborateurs de Val Touraine Habitat, accompagnés de sept musiciens, ont réussi le tour de force de jouer une samba aussi coordonnée qu'entraînante. Un temps fort très apprécié. « Cette journée a permis de communiquer dans un autre contexte, de partager un moment différent à travers des activités novatrices et fédératrices. Pour la samba de "l'orchestre VTH", la conjugaison des talents de chacun associée au plaisir de faire de la musique ensemble a offert un beau résultat ! », souligne Isabelle Chadaigne, Comptable à la Trésorerie.



©Fotolia

## UN LIEN AGENCES / SIÈGE À RENFORCER

Nous sommes présents dans près de 200 communes et sommes organisés en conséquence. Nos six agences (Amboise, Chinon, Joué-Lès-Tours, Loches, Saint-Cyr-sur-Loire, et Saint-Pierre-des-Corps) nous permettent d'être proches de nos locataires. Cependant, le revers de cette proximité de terrain est l'éloignement géographique par rapport au siège, à Tours Nord. Comme le décrit Christophe Hermès, Chargé de gestion locative à Joué-Lès-Tours, « le personnel en agence se sent parfois traité différemment des collègues du siège, en matière de gestion interne par exemple, ou encore concernant les horaires d'ouverture au public et les plages horaires de travail qui ne sont pas les mêmes ».

Des efforts sont faits pour « rapprocher » nos agences et le siège : intranet, amélioration des temps de connexion, événements, réunions en visio-conférence, mise en place de tablettes tactiles pour les collaborateurs de terrain... mais il reste encore du chemin à parcourir. La mise en place de nouveaux outils, d'actions de partage et une volonté collective sans faille nous permettront à terme de progresser.

Une bonne nouvelle, le nombre de jours d'arrêt liés aux accidents du travail a été divisé par deux en 2016 ! Selon l'analyse du CHSCT, les effets d'actions de prévention et de formation menées depuis plusieurs années commencent à se faire sentir. Un résultat très encourageant qui reste à confirmer dans les années qui viennent.



Journée d'intégration  
Octobre 2016

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

Nous organisons pour nos collaborateurs des moments de convivialité réguliers – comme les vœux au personnel, la journée d'intégration pour nos nouveaux collaborateurs, un petit-déjeuner trimestriel avec le Directeur général, un repas de service annuel... À noter en 2016, la Convention du personnel.

Sous l'impulsion du groupe de travail RSE Innovation, nous avons aussi organisé pour la première fois un petit pique-nique au soleil sur le gazon du siège, une expérience qui a dépassé nos espérances, avec quasiment une cinquantaine de participants.

À renouveler !



Pique-nique sur l'herbe  
Juillet 2016

## NOS OBJECTIFS 2016<sup>1</sup>

➔ **SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT DE LA NOUVELLE ORGANISATION POUR LA DIRECTION DU PATRIMOINE ET LA DIRECTION DE LA GESTION LOCATIVE ET DES SERVICES DE PROXIMITÉ**

● Réalisé

➔ **NÉGOCIATION D'UN ACCORD COLLECTIF SUR LE DON DE JOURS DE REPOS**

● Réalisé

➔ **ORGANISER LA CONVENTION DU PERSONNEL**

● Réalisé

## NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES



98 %

de nos collaborateurs sont en CDI



5 905

heures de formation en 2016, +10 % par rapport à 2014



96 %

des collaborateurs ont suivi une formation au cours des 2 dernières années

<sup>1</sup>Ces objectifs ne sont pas exhaustifs

## UNE ANNÉE RICHE EN CHANGEMENTS POUR LA PROXIMITÉ

Les locataires sont notre raison d'exister en tant qu'Office HLM. C'est donc en toute logique que La Direction de la gestion locative et services de proximité, qui gère nos relations locataires au quotidien, regroupe la majorité de nos collaborateurs, soit 256 personnes (243 en 2015), dont 157 collaborateurs de terrain.

Exigences croissantes, désengagement de l'État, montée des incivilités, développement de notre parc, suivi accru et gestion dématérialisée des demandes... il nous fallait renforcer les équipes sur le terrain pour s'adapter à ces nouveaux défis. Nous avons ainsi créé dans chaque agence un pôle gestion de proximité (regroupant chargés de secteur et collaborateurs de terrain), avec un responsable, un poste de technicien de patrimoine, un poste de conseillère en économie sociale et familiale (CESF) et 6 postes de gardiens.

Nous avons également recruté des chargés de secteur supplémentaires. Les postes de responsables des pôles de proximité ont tous été pourvus par promotion interne, ce qui a permis de valoriser ces collaborateurs mais aussi de les intégrer rapidement aux équipes de façon opérationnelle. Après plusieurs mois d'ajustement qui ont nécessité des efforts de chacun, la réorganisation s'est stabilisée et aujourd'hui apporte un vrai plus dans le quotidien des agences et la qualité du service rendu au locataire.

**La Direction de la gestion locative regroupe 256 collaborateurs dont 157 collaborateurs de terrain.**

Nos 157 collaborateurs terrain (employés d'immeuble et de proximité, gardiens) sont chargés, entre autres, du nettoyage des parties communes intérieures et extérieures de nos résidences. Leur rôle est crucial et primordial pour Val Touraine Habitat. Ils sont le premier lien avec nos locataires, leur contact au quotidien. Ils permettent de remonter des informations précieuses (intervention ou non



Delphine Montigny organise des échanges de livres et magazines avec les locataires  
Chinon, Décembre 2016

d'un prestataire, troubles de voisinage, dégradations...), mais également de porter des messages à nos locataires et de les renseigner le cas échéant.

Échanges de livres, fête de Noël, décors de halls... certains de nos collaborateurs s'impliquent auprès de nos locataires bien au-delà de leurs missions principales. Dans tous les cas, ils apportent du lien, une présence sur place qui est largement plébiscitée par nos locataires. En effet, 88 % de nos locataires sont « plutôt satisfaits » ou « tout à fait satisfaits » de nos collaborateurs de terrain.

C'est pour toutes ces raisons que nous souhaitons préserver ces postes – là où beaucoup d'autres bailleurs ont fait le choix d'externaliser et que nous souhaitons les mettre en valeur au travers d'un projet photo inédit débuté en 2016 et qui sera diffusé en 2017 à l'occasion de la Semaine nationale HLM.



Projet photo inédit débuté en 2016, "Vois ma Vie"  
Autoportrait de Brigitte Lefay à Chinon



**HR1**  
**Équité d'accès et de conditions de travail**

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

	2014	2015	2016
CDI	98 %	97 %	98 %
CDD (hors CDD de remplacement)	1 %	1 %	1 %
Interim	9 %	9 %	9 %
<b>Contrats spécifiques</b>			
Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	2 salariés	6 salariés	7 salariés
Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	4 salariés	3 salariés	3 salariés
Stagiaires	15 salariés	19 salariés	15 salariés

**HR 1.2**  
Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe

	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Nombres de salariés en CDI	135	244	136	250	143	260
<b>Âge</b>						
< 25 ans	0.5 %	2.1 %	0.8 %	1.6 %	0.5 %	0.2 %
25-55 ans	29.3 %	48.0 %	27.7 %	47.9 %	26.3 %	47.1 %
> 55 ans	5.8 %	14.2 %	6.7 %	15.3 %	8.7 %	17.1 %
<b>Catégories</b>						
Ouvriers de maintenance	11.6 %	28.0 %	11.4 %	27.7 %	10.9 %	26.6 %
Personnel de proximité	0.3 %	0.5 %	0.3 %	0.5 %	0.7 %	0.7 %
Employés administratifs	1.1 %	5.0 %	1.3 %	4.9 %	1.5 %	5.7 %
Agents de maîtrise	15.0 %	25.6 %	15.0 %	25.6 %	14.4 %	24.3 %
Cadres	6.3 %	4.7 %	5.7 %	5.4 %	6.5 %	6.7 %
Directeurs et cadres dirigeants	1.3 %	0.5 %	1.6 %	0.5 %	1.5 %	0.5 %

**HR 1.3**  
Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap

	2014	2015	2016
Travailleurs handicapés employés durant l'année	23	29	22
Équivalent en ETP	20.13	20.8	19.5
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	181	192	204
Compensation versée à l'AGEFIPH*	0	0	0

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

⊖ 22 salariés en interne, représentant 19.5 EQTP. 6 salariés en intérim (Manpower) représentant 2.5 EQTP annuels.

**HR 1.4**  
Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie\*

	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Ouvriers de maintenance	20.4 K€	19.1 K€	20.9 K€	20.5 K€	21.2 K€	20.9 K€
Personnel de proximité	20.5 K€	20.7 K€	21.3 K€	21.7 K€	20.7 K€	21.9 K€
Employés administratifs	19.9 K€	20.1 K€	20.5 K€	20.5 K€	21.7 K€	22.2 K€
Agents de maîtrise	27.8 K€	26.3 K€	28.3 K€	26.4 K€	27.8 K€	26.6 K€
Cadres	45.3 K€	39.4 K€	44.5 K€	40.2 K€	43.1 K€	37.8 K€
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	73.7 K€	#	71 K€	#	75.4 K€	#

**HR 1.5** Écart de rémunérations\*

	2014	2015	2016
Rémunération médiane	24 K€	24 K€	24 K€
Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles	4.49	4.44	4.61

**HR 1.6** Avantages sociaux financés par l'employeur\*\*

	2014	2015	2016
Autres avantages sociaux	10.5 %	13.0 %	11.5 %

**HR2**  
**Employabilité et évolution professionnelle**

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

HR 2.1	Volume annuel de formation par catégorie de salariés	2014		2015		2016	
		Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures
	Ouvriers de maintenance	150	1 810	151	1 362	151	2 089
	Personnel de proximité	3	-	3	-	6	-
	Employés administratifs	23	132	24	409	29	245
	Agents de maîtrise	154	2 483	157	2 753	156	2 121
	Cadres	42	935	43	1 058	53	1 408
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	7	-	8	-	8	42

⊖ 2016 : 1 401 h pour les cadres (catégorie 3) et 42 h pour les cadres dirigeants (catégorie 4).

**HR 2.2**  
Accès à la formation

	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années	94.1 %	78.3 %	97.8 %	97.2 %	93.7 %	96.9 %

**HR 2.3**  
Mobilité interne

	2014	2015	2016
Nombre de mobilités internes dans l'année	29	12	32
dont : nombre de promotions internes dans l'année	20	9	16
Total de postes pourvus dans l'année	52	39	70

⊖ Postes pourvus : 36 par CDI, 2 par CDD et 32 par mobilité interne.

**HR3**  
**Santé et bien-être des salarié(e)s**

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

HR 3.1	2014	2015	2016
Taux d'absentéisme global	5.57 %	5.62 %	6.58 %
Taux d'absentéisme dû aux AT/MP (% des jours ouvrés)	1.02 %	0.87 %	0.48 %
Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année	28	30	17

**HR 3.2**  
Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale)

	2014	2015	2016
	1.90 %	1.89 %	1.89 %

⊖ Seulement l'acompte versé pour 2016, le montant devrait être plus élevé en théorie.

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

En matière de prévention et de traitement des risques psychosociaux, VTH dispose depuis 2013 d'un plan d'actions global et d'un budget de 155K€ en matière de sécurité individuelle et d'amélioration des conditions de travail des collaborateurs.

**HR B / ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL**

Nous proposons des horaires de travail variables, avec des plages fixes obligatoires restreintes. Un mécanisme de report d'heures permet de dépasser ou de rester en-deça d'une durée quotidienne ou hebdomadaire de travail de référence. 13 jours de RTT par an sont donnés. Un compte épargne temps qui permet, pour les jours de RTT ou de congés

placés, soit d'en demander le paiement à tout moment, soit un départ à la retraite anticipée. Le télétravail est organisé pour certains salariés selon des cas de figure particuliers.

5

## GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES



# GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

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 très profondes et accélérées (nouvelles technologies, changement climatique, vieillissement, recomposition des structures familiales...) qui sont appelées à profondément modifier notre fonctionnement.

## INSTANCES DE DÉCISION ET GOUVERNANCE

Le dialogue social au sein de Val Touraine Habitat a permis la mise en place de nombreux accords votés à l'unanimité. À titre d'illustration sur ces quatre 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 pré-

voyance, le contrat de génération et le don de jours de repos.

Le taux de participation aux élections professionnelles dépasse les 75 % et actuellement trois organisations syndicales représentatives sont élues.

Chaque année, organisations syndicales et Direction générale négocient un accord salarial et un avenant d'actualisation en matière de classification. Jusqu'à présent, ce processus s'est déroulé dans un état d'esprit serein et constructif.

## NOTRE STRATÉGIE

**NOTRE STRATÉGIE D'IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES COUVRE DES ASPECTS MULTIPLES :** dialogue social, journaux, site internet, intranet, projets communs, actions en collaboration avec les associations, financement, concertation avec les locataires, coordination avec la police, la gendarmerie et la justice, engagement auprès des élus locaux... Il nous faut encore approfondir ces liens, notamment avec les locataires, même s'il existe le dispositif des Locataires référents et le Conseil de concertation locative.

Notre futur projet stratégique renforcera la prise en compte des attentes de nos multiples et diverses parties prenantes.



Signature d'un accord collectif Janvier 2016



"L'avenir 1, 2 et 3" à Neuillé-Pont-Pierre ©bricedesrezphotographie

## RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

### NOS COLLABORATEURS VAL TOURAINE HABITAT

L'évènement marquant de l'année 2016 concernant la communication en interne a été le lancement de notre intranet, plateforme moderne et collaborative avec de multiples fonctionnalités.

Nous avons pris la décision d'équiper prochainement de tablettes les collaborateurs de terrain (employés d'immeuble et de proximité) qui ne disposent pas d'ordinateur sur leur lieu de travail. Cela facilitera les échanges entre nous et leur donnera plein accès à l'intranet.

Notre journal interne trimestriel, *Reflets*, sera donc revu pour s'adapter au numérique.

## 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.

### • Réhabilitations :

Bien au-delà de nos obligations réglementaires, nos locataires sont systématiquement consultés en amont des réhabilitations. Nous organisons une réunion où nous présentons un programme de travaux initial, et où chacun peut s'exprimer.

Le programme est ensuite finalisé et les locataires appelés à voter par courrier.

Si la majorité des répondants l'approuvent, la réhabilitation commence. Les chargés d'opération se rendent plusieurs fois sur place et visitent des

## NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES



**197** communes où nous sommes présents aujourd'hui

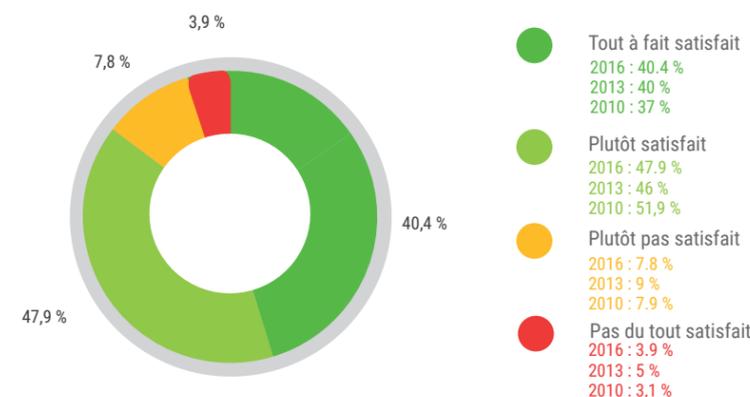


**13** femmes sur un total de 23 membres au Conseil d'administration de VTH



**12** accords d'entreprise au total dont 2 signés dans l'année

## SATISFACTION GLOBALE DE NOS LOCATAIRES



En 2016, 88,3 % de nos locataires se déclare tout à fait satisfait ou plutôt satisfait de VTH

logements pour affiner les choix et détailler les prestations à inclure, en concertation avec les locataires.

Des réunions publiques sont organisées régulièrement sur chacun de nos projets d'envergure.



• **La gestion quotidienne**

Concernant la gestion au quotidien, comme nous l'avons déjà évoqué, nos équipes de proximité ont été renforcées, et nous avons plus de 250 collaborateurs en agence et sur le terrain.

Nous disposons d'un système de « Gestion de la réclamation client » (GRC) électronique, qui permet d'enregistrer, d'attribuer et de suivre les demandes d'intervention adressées à nos prestataires, notamment suite à une sollicitation de locataire.

En 2016, nous avons enregistré 30 490 GRC, dont 98 % traitées en agences.

• **Le Forum des locataires**

Chaque année, nous organisons un « Forum des locataires » pour chaque agence, il y en a, donc six au total. Ce forum prend la forme d'une réunion en soirée où nos locataires sont conviés. Ainsi que les élus locaux de la commune. Notre Directeur général, accompagné des équipes techniques, de collaborateurs des agences, de la médiation

et de la communication, s'adresse à nos locataires pour leur présenter le bilan de l'année précédente, notre organisation, les services de proximité et le programme des années à venir, tant dans le neuf que la réhabilitation.

À l'issue de cette présentation, les locataires peuvent s'exprimer librement et poser des questions. Nos équipes répondent sur place ou prennent les coordonnées le cas échéant des locataires. Les forums donnent souvent lieu à l'expression de mécontentements. Ils sont donc des exercices difficiles pour nous mais sont essentiels et montrent notre engagement à l'écoute des locataires. En 2016, 400 locataires se sont déplacés pour y assister.



• **Le CCL et les Locataires référents**

D'autres dispositifs permettent d'associer nos locataires à nos décisions.

Le Conseil de concertation locative est une obligation légale, il se réunit trois fois par an et réunit les associations représentantes des locataires. Nous y présentons nos projets et les associations expriment leurs avis, ainsi que des suggestions et questions que nous prenons en compte. Au-delà de ce cadre, nous avons souhaité mettre en place un groupe de Locataires référents sur la base du volontariat.

Composé de 26 locataires à ce jour, le groupe se réunit chaque trimestre. Il participe à des projets et exprime son avis sur des orientations que nous lui présentons.

En 2016, les Locataires référents nous ont aidés à amender et améliorer notre « Charte du mieux vivre ensemble ». Ils ont également participé à une enquête préalable à la future Charte prestataires / bailleur / locataires, car nous souhaitons identifier leurs attentes, leurs priorités, leur vécu vis-à-vis de notre gestion de proximité comme de nos prestataires.

**NOS OBJECTIFS 2016<sup>1</sup>**

● **MISE EN PLACE D'UN INTRANET D'ENTREPRISE**

● **DÉVELOPPEMENT DU DÉCISIONNEL**  
(outil de suivi de notre performance en temps réel)

● **ACCORD COLLECTIF SUR LE DON DE JOURS DE REPOS**

● **ÉCRITURE DES PRINCIPALES PROCÉDURES DES DIFFÉRENTES DIRECTIONS**

● **MISE EN PLACE D'UNE COLLABORATION APPROFONDIE DANS LE CADRE DES TROUBLES DE VOISINAGE**



• **Les agences**

Les agences participent ou organisent de nombreux événements, en collaboration le plus souvent avec des associations locales ou des centres sociaux. Nous avons d'ailleurs une convention qui nous lie avec les Compagnons bâtisseurs et collaborons étroitement avec les Régies de quartier à Tours et Joué-Lès-Tours.

Les agences ont adopté une démarche novatrice, appelée « Projet de site ». Dans des quartiers ou communes identifiés, elles associent locataires, associations et collaborateurs de Val

Touraine Habitat pour élaborer un diagnostic, définir des objectifs, mettre en œuvre et suivre des projets communs.

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

On peut citer pêle-mêle des exemples d'événements : veillée au jardin, découverte sportive et caravane ludique à La Riche ; aménagement des balcons et Barocco théâtre à Saint-Pierre-des-Corps ; fêtes de quartier et concours de dessin à Amboise ; atelier de quartier et animation sur « Comment concevoir son jardin à Loches » ; construction de meubles de récup' et spectacle de cirque à Chinon ; ateliers de travaux « Bien vivre dans son logement » et réalisation d'un court métrage par un collègue à Joué-Lès-Tours ; auto-réhabilitation accompagnée à Joué-Lès-Tours et Saint-Pierre-des-Corps...

Autre initiative remarquable, les diagnostics en marchant. Initialement prescrits par la GUP (contrat entre l'État, les collectivités locales et leurs partenaires pour la cohésion sociale de quartiers urbains « prioritaires »), les diagnostics en marchant sont un outil d'observation du territoire sous la forme d'une visite à pied d'un quartier ou d'un secteur. Ils associent habitants, associations, élus locaux, établissements scolaires, commerçants et bailleur,

pour permettre d'identifier les atouts et faiblesses, les difficultés et les enjeux de développement. Ils aboutissent à l'élaboration en mode collaboratif d'un plan d'actions. Nous avons pris l'initiative d'étendre ce dispositif. Chaque agence peut, depuis 2015, organiser un ou des diagnostic(s) en marchant dans un quartier où elle l'estime nécessaire. Ainsi en 2016, cinq diagnostics ont été réalisés.

L'agence de Saint-Pierre-des-Corps a réalisé deux diagnostics cette année. Le premier, à Saint-Avertin dans le quartier des Grands Champs, a permis d'identifier des besoins concernant l'entretien des espaces extérieurs, l'amélioration des aires containers, le stationnement, la surveillance des enfants dans les aires de jeux, l'amélioration du bâti. Ville et bailleur se sont engagés à examiner ces points d'amélioration et à se revoir pour un suivi de projet.

À Chambray-lès-Tours, dans le quartier des Perriers, les participants ont loué l'embellissement des espaces verts et des aires de jeux, mais ont jugé que des améliorations pouvaient être apportées concernant les containers poubelles, l'éclairage public, la taille des végétaux et la gestion des voiries et des stationnements.



<sup>1</sup>Ces objectifs ne sont pas exhaustifs

• **Journal et site internet**

Chaque trimestre Val Touraine Habitat édite *Expressions*, un journal pour nos locataires qui traite de toutes les informations relatives à la vie et aux projets de l'Office susceptibles de les intéresser. Notre site internet relaie également ces informations et permet aux locataires de créer un compte dans leur espace personnel. 10 % d'entre eux l'ont fait. Ils peuvent y trouver leurs avis d'échéance, les coordonnées des prestataires qui interviennent dans leur résidence, la fonctionnalité de paiement en ligne... Afin d'encourager la dématérialisation des démarches, nous lancerons une refonte complète de notre site dans les années qui viennent.

**LA COORDINATION DU PÔLE MÉDIATION ET TRANQUILLITÉ**

Le Pôle médiation et tranquillité intervient depuis fin 2015 dans des situations de troubles de voisinage aggravés, sur demande des agences – il les soutient également dans leurs actions de proximité et de lien social. Il s'implique aussi auprès des autorités judiciaires et de police. Il coordonne son action avec la police et la gendarmerie dans des situations complexes (24 actions en 2016) et participe à des réunions de concertation - Contrats locaux de sécurité et Conseils locaux de prévention de la délinquance (CLS et CLSPD). Une première également pour un bailleur, le pôle a élaboré un protocole de coopération associant le Procureur de

la République, le Directeur départemental de la Sécurité publique et le Commandant de groupement de Gendarmerie nationale. Ce protocole permettra de favoriser les échanges de renseignements entre les différents acteurs et de renforcer les actions de coordination.

**AUTRES PARTIES PRENANTES**

Nous associons de près les riverains à nos projets d'aménagement (et parfois de construction), pour répondre à leurs attentes mais aussi pour désamorcer de potentiels conflits et lutter contre les a priori négatifs sur le logement social. Concernant les acheteurs de lots à bâtir, nous avons mis en place une mission « d'architecte conseil » (à Larçay, Notre-Dame-d'Oé ou Cinq-Mars-la-Pile par exemple), qui permet d'assurer une harmonisation des constructions mais aussi d'apporter une expertise précieuse et gratuite aux futurs habitants en matière d'orientation, volumes du bâti, etc. Ainsi chacun peut tirer le meilleur parti du lot acheté (ensoleillement, intimité...), sans nuire à son voisin.

Nous travaillons avec de nombreuses autres parties prenantes : les élus locaux, avec qui nous collaborons étroitement pour des projets d'aménagement, de construction, de réhabilitation et dans notre gestion au quotidien ; nos prestataires, associés lors des bilans et du lancement des marchés d'entretien par exemple, nos administrateurs, ou encore, les acteurs du logement social comme l'Union sociale pour l'habitat (USH) où nous participons à de nombreux groupes de travail et ateliers...



**Pascale Devallée**

Présidente de la Commission d'attribution des logements de Val Touraine Habitat et Vice-Présidente du Conseil départemental d'Indre-et-Loire

**QUEL EST VOTRE RÔLE EN TANT QU'ADMINISTRATRICE ET PRÉSIDENTE DE LA CAL ?**

En tant qu'administratrice, je contribue à la définition de la politique générale et des priorités de VTH. Je vote le budget et les comptes financiers. La CAL, elle, attribue nominativement les logements vacants de l'Office et en qualité de Présidente, je suis garante de la mise en œuvre de la politique de l'Office en ce domaine.

**COMMENT SE DÉROULENT LES CAL ?**

Les CAL nécessitent un gros travail de préparation et suivent un rythme soutenu (près d'une par semaine). En 2016, lors des 46 réunions, nous avons étudié 3 281 dossiers – soit 71 dossiers par CAL ! Nous travaillons ensemble pour trouver des solutions à des situations sociales et familiales parfois très difficiles. Il faut se montrer empathique, compréhensif et travailler en bonne intelligence, tout en composant avec les exigences croissantes des demandeurs et les évolutions réglementaires.



**Pierre-Alain Roiron**

Maire de Langeais

**COMMENT VTH PREND-IL EN COMPTE LES ATTENTES D'UN ÉLU LOCAL DANS LES PROJETS DE CONSTRUCTION NEUVE, PAR EXEMPLE POUR CELUI DES HAUDIÈRES ?**

J'ai travaillé avec mon Adjoint chargé de l'Urbanisme en collaboration avec VTH sur le projet. Nous avons été associés au jury du concours qui s'est tenu pour faire ensemble le choix de l'architecte et avons mené conjointement une longue négociation avec l'Architecte des bâtiments de France afin d'obtenir les autorisations nécessaires. L'enjeu était de concilier les contraintes locales, nos attentes et les exigences économiques, car, au final, c'est la question des loyers qui prime.

**QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR LA RÉHABILITATION DU QUARTIER DES MISTRAIS ?**

Il y a quelques années déjà nous avons engagé une première phase de réhabilitation des espaces publics en pied d'immeubles, financée par la ville, en partenariat avec la Région. La deuxième phase de réhabilitation va permettre de réaliser des économies d'énergie importantes pour les locataires en réduisant leurs charges, tout en redonnant une seconde jeunesse aux immeubles, ainsi qu'à l'ensemble du quartier.



Réunion de travail du groupe intranet Mars 2016

**UN INTRANET TOUT BEAU, TOUT NEUF !**

Le lancement de notre intranet en octobre 2016 s'est déroulé avec succès. Au-delà de faciliter l'accès à l'information et aux documents-clés de l'Office, l'intranet permet aux collaborateurs de partager des idées, des actus et des annonces, ou encore de travailler en mode collaboratif sur un projet. Il centralise les formulaires de réservation et de RH, ainsi qu'une foule d'informations pratiques.

Ce projet a été porté par une équipe transversale dont faisait partie Christèle Meignant, Assistante de gestion RH. « *Après maintes réunions, divergences, débats, propositions, votes... nous avons obtenu un bel outil de partage, même s'il nous reste quelques fonctionnalités à exploiter pleinement* », estime-t-elle. « *Il va sans dire que rien n'aurait été possible sans Cindy Doré, son analyse pertinente de nos attentes et son expertise en webdesign. Merci à elle et merci à tous pour votre contribution !* ».



Projet photo inédit débuté en 2016, "Vois ma Vie" Gwendoline Juquois à Chinon

**UNE BONNE SATISFACTION GLOBALE MAIS DES POINTS DE VIGILANCE**

Val Touraine Habitat a participé aux enquêtes de satisfaction triennales organisées par l'USH Centre. Un échantillon représentatif de 1 500 locataires a été interrogé par notre prestataire, Règle de Trois. Même s'il reste encore à affiner l'analyse des résultats, il ressort que notre score a reculé sur certains points, par exemple le fonctionnement des équipements collectifs, souvent vandalisés. Nous devons également progresser sur le traitement des demandes d'intervention et l'entrée dans les lieux des nouveaux locataires. Les exigences ont augmenté, nous devons nous adapter aux changements de société et mieux communiquer.

Cependant, les efforts déployés ces dernières années payent aussi. « *Vous avez progressé sur la note globale et vous avez de très bonnes évaluations sur des sujets importants : l'accueil, le rapport qualité / prix, la propreté dans les parties communes. À ce sujet, bravo à tous ceux qui se sont mobilisés, car dans certains endroits c'est un combat de tous les jours !* », souligne Dominique Wissocq, Directeur associé du cabinet Règle de Trois.



**GOV 1**

**Instances de décision et systèmes de management**

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

	2014	2015	2016
<b>GOV 1.1</b> Évaluations/Certifications des systèmes de management			
Certification / évaluation 1		NA	
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	
<b>GOV 1.2</b> Parité dans les instances dirigeantes			
Part de femmes en comité de direction	22.2 %	22.2 %	<b>22.2 %</b>
Part de femmes dans le Directoire	NA	NA	<b>NA</b>
Part de femmes en Conseil d'administration ou de surveillance	47.8 %	60.9 %	<b>56.5 %</b>

**GOV 2**

**Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts**

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

<b>GOV 2.1</b> Satisfaction des locataires	Date des trois dernières enquêtes	2010	2013	<b>2016</b>
	Taux de satisfaction globale*	88.9 %	86 %	<b>88.3 %</b>
	*d'après les réponses à la question : Globalement, que pensez-vous de Val Touraine Habitat, vous en êtes... ?			
<b>GOV 2.2</b> Satisfaction des salariés	Date des trois dernières enquêtes	NA	NA	NA
	Satisfaction sur la situation professionnelle, de 1 à 10			
<b>GOV 2.3</b> Nombre de conventions actives avec les associations locales		2014	2015	2016
	Nombre de conventions actives avec les associations locales	1	2	<b>2</b>

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

**GOV A /**

**ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE A TOUS LES NIVEAUX DE L'ORGANISME.**

Charte informatique en cours de réécriture pour intégrer les exigences de la CNIL.

Règlement intérieur rappelant l'obligation de réserve et de discrétion professionnelle, interdictions et sanctions contre le harcèlement, etc.

**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 : environ 25 locataires volontaires, réunion 4 fois par an, information, travail en commun (Charte du mieux vivre ensemble).

Forum des locataires : 6 par an, présentation de nos activités et parole donnée aux locataires.

Enquête de satisfaction triennale et plan d'actions.

Diagnostics en marchant et plans d'actions.

**GOV B /**

**ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU CA.**

Notre Conseil d'administration, en place depuis le 29 mai 2015, est présidé par Jean-Gérard Paumier – également Président du Conseil départemental d'Indre-et-Loire, collectivité de rattachement de Val Touraine Habitat. Le Conseil d'administration est composé de 6 conseillers départementaux, 5 personnalités qualifiées, 2 élus locaux, 1 membre représentant les associations d'insertion, 4 membres élus par les locataires, 1 membre représentant la CAF Touraine, 1 membre représentant l'UDAF, 1 membre représentant les associations du 1% logement et 2 membres représentant les organisations syndicales. En tout ce sont 23 membres qui se réunissent 3 à 4 fois par an. Les administrateurs ont chacun reçu un guide détaillé de VTH et de son fonctionnement, ses valeurs, son projet stratégique...

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

Parmi les autres instances : Commission d'attribution des logements, Comité de direction, Conseil de concertation locative, Comité d'entreprise et délégués du personnel, CHSCT.

**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 (8 en 4 ans).

D'autres dispositifs permettent d'impliquer les salariés : " Rencontres en direct " avec le Directeur général, sondages et enquêtes (nouveau nom RSE, Charte prestataires...), boîte à idées sur l'intranet, conférences des cadres 2 fois par an...

**GOV C /**

**RELATIONS AUX COLLECTIVITÉS ET IMPLICATION DANS LES POLITIQUES LOCALES.**

Certaines de nos collectivités sont représentées dans notre CA. Elles participent aux Commissions d'attribution des logements et nous co-construisons systématiquement avec elles nos projets de neuf 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. Une collaboration que nous avons fortement développée grâce au Pôle médiation et tranquillité.



# REMERCIEMENTS

---

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



---

Directeur de la publication : Jean Luc Triollet

Directeur de la rédaction : Eric Bédoyan

Rédaction : Hélène Brayer, Sophie Audemont, Sophie Pépin et Eric Thomas

Conception graphique et mise en page : Cindy Doré

Photographies et image d'intégration : Pierre Mouchard projet « Vois ma Vie », @bricedesrezphotographie,  
Architectes, Fotolia et les collaborateurs de VTH

Impression : Imprimexpress

Papier issu de forêts gérées durablement

Date de publication : Juin 2017

---

