

RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE 2017

Val Touraine Habitat

SOMMAIRE

03 ÉDITO

04 LES TEMPS FORTS

12 NOS MISSIONS, NOS VALEURS ET NOTRE ORGANISATION

14 FICHES DE SYNTHÈSE

24 NOTRE DÉMARCHE, NOS OBJECTIFS ET NOS PARTIES PRENANTES RSE

28 PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

38 PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

46 CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

54 VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

62 GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

74 DONNÉES DU RÉFÉRENTIEL EURHO-GR®



**Jean-Gérard
Paumier**

Président

**Jean Luc
Triollet**

Directeur général

RENFORCER LA PROXIMITÉ POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE

Premier bailleur de la région Centre-Val de Loire et acteur opérationnel du Conseil départemental dans le domaine du logement social, Val Touraine Habitat a, tout au long d'une année 2017 mouvementée sur le plan législatif, amélioré la qualité du service rendu tout en développant sa présence sur le terrain et son écoute des locataires.

La proximité et le dialogue avec les locataires sont des priorités essentielles. C'est pourquoi une attention particulière a été donnée ces dernières années aux agences et aux services de proximité. Ainsi, nos agences ont bénéficié d'importants travaux de modernisation afin d'améliorer l'accueil et le confort des locataires. Nos services de proximité ont également été renforcés avec un personnel plus important et mieux formé (techniciens, conseillères sociales, gardiens, employés d'immeubles...) pour agir au plus près des besoins.

Renforcer la proximité permet une plus grande réactivité, une plus large autonomie et une qualité de service améliorée.

Ainsi, 182 collaborateurs de terrain sont désormais équipés de tablettes 4G et le Service social a assuré le suivi personnalisé de 560 familles. Autre illustration de notre démarche de proximité, VTH a adapté 350 logements à la perte de mobilité en 2017. C'est un record ! En cumulé, cela représente 3,6 % de notre parc depuis 2013. Ces travaux sont accueillis avec enthousiasme par nos locataires âgés ou en perte de mobilité.

Autre fait majeur de l'année, environ la moitié des consultations de réhabilitation et près des trois quarts des opérations de construction neuve ont comporté une clause d'insertion, en plus de deux marchés d'entretien courant. Nous avons atteint le chiffre de 29 623 heures d'insertion, en hausse de 54 % par rapport à l'an dernier ! Eu égard à ces résultats, VTH est **lauréat 2017**, catégorie « Donneur d'ordre, prix de l'engagement » **des Trophées de la clause sociale en Indre-et-Loire.**

Les résultats de l'enquête triennale réalisée fin 2016 confirment **une satisfaction globale des locataires en progression**, avec une note de 7,6 sur 10.

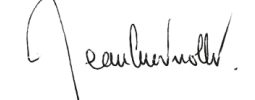
Ces résultats nous encouragent à poursuivre nos efforts, dans un contexte législatif fluctuant. En effet, les impacts pour le monde Hlm de la Loi de finances 2018, et tout particulièrement la baisse des APL conjuguée à la mise en place de la Réduction de loyer de solidarité, engendrent des conséquences financières importantes pour notre Office. Au-delà de la baisse des recettes (RLS et gel des loyers), nous regrettons une augmentation des dépenses (TVA, cotisation CGLLS). Dans le même temps, nous prenons acte de nouvelles mesures comme la baisse du coût de la mutualisation, le maintien du taux du livret A ou encore le renforcement des aides financières (prêts bonifiés...) par la Caisse des dépôts.

Les dispositions de la future Loi Élan (Évolution du logement, de l'aménagement et du numérique) sont attendues durant l'été 2018 et nous appelons de nos vœux le Gouvernement à réaffirmer son attachement au logement social et espérons que les incertitudes pour les bailleurs seront levées.

Garants de l'intérêt général, nous resterons proches de nos locataires et de nos parties prenantes grâce à la mobilisation de tous nos administrateurs et à l'investissement et au professionnalisme de l'ensemble des collaborateurs de notre Office, qu'ils en soient ici sincèrement remerciés.

Cordialement, Bien cordialement


Jean-Gérard Paumier
Président


Jean Luc Triollet
Directeur général

LES TEMPS FORTS 2017

RETOUR SUR LES ÉVÈNEMENTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE !



09/01/17

LE CHANTIER « GOYA »

L'installation du chantier a eu lieu en janvier 2017. Le futur ensemble immobilier est situé Place Goya à l'entrée sud de Tours, dans le quartier des Fontaines. Dessinée par Rudy Ricciotti, célèbre architecte français, l'opération comprend dans sa première tranche la construction de 42 logements, des parkings en sous-sol, ainsi que des commerces en rez-de-chaussée et des locaux d'activité au premier étage.



12/01/17

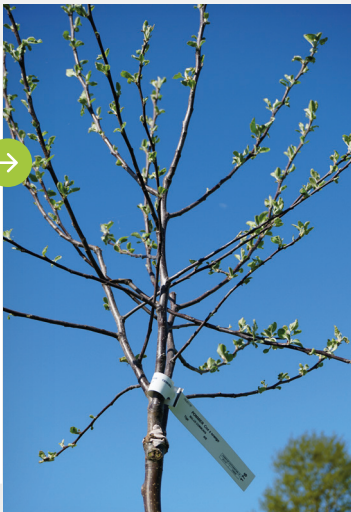
VŒUX AU PERSONNEL

La traditionnelle cérémonie des vœux a réuni plus de 350 collaborateurs en présence de Jean-Gérard Paumier, Président du Conseil départemental d'Indre-et-Loire et de VTH, ainsi que de plusieurs membres du Conseil d'administration, à l'occasion d'une manifestation conviviale et festive.

02/17

VERGER PARTAGÉ À AMBOISE

À Amboise, à la place d'un bâtiment démoli dans le cadre de la requalification du quartier de La Verrerie, un verger (pommiers, poiriers, figuiers, noisetiers...) a été créé par l'association Ob-jectif via un chantier d'insertion.



15/02/17

CONVENTION AVEC LA VILLE DE LA RICHE

La ville de La Riche et VTH ont signé une convention de mise à disposition partielle d'un local de Val Touraine Habitat. Situé au sein du quartier prioritaire Niqueux Bruère, ce local accueillera l'équipe de médiation de la Ville dont l'action de médiation est soutenue par Val Touraine Habitat.



20/02/17

PROTOCOLE DE COOPÉRATION ENTRE LA JUSTICE, LES FORCES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ET VTH

Val Touraine Habitat renforce son dispositif de médiation pour lutter contre les incivilités et signe un protocole avec la police, la Gendarmerie et le Parquet, dans le souci de préserver le « mieux-vivre ensemble ».



23/02/17

LANCEMENT DU PROJET DE LA MAISON DÉPARTEMENTALE DE LA SOLIDARITÉ DE LOCHES

La Maison départementale de la Solidarité de Loches participe à la mise en œuvre locale de la politique sociale du Conseil départemental. Elle réunit plusieurs pôles : enfance, insertion, action sociale, autonomie et santé. Le Conseil départemental en a confié la construction, ainsi que 8 studios, à Val Touraine Habitat. « *Regroupant la Maison des solidarités, le Centre intercommunal d'action sociale et un Foyer jeunes travailleurs au sein d'une même entité, ce projet a su transformer ses contraintes en richesse* », estime Magali Ferreira Franco, chargée d'opérations au Service construction neuve. « *Suite au lancement du concours, le projet retenu par toutes les parties prenantes était celui faisant la synthèse entre les contraintes patrimoniales et les exigences esthétiques. La création d'un jardin et de ses continuités piétonnes assurera une insertion durable dans le site. Son implantation au cœur de la vie sociale et culturelle de Loches devrait garantir sa réussite* ». Le montant des travaux est estimé à 3,5 M€.



La satisfaction globale du bailleur

7,6 (7,5) 2013

40,4%	47,9%	7,8%	3,9%
Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
(40) 2013	(46) 2013	(9) 2013	(5) 2013

27/03/17

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE TRIENNALE DE SATISFACTION

L'enquête triennale de satisfaction réalisée par l'institut Règle de Trois a révélé des résultats encourageants. La satisfaction globale des locataires est en légère progression. Nous nous sommes améliorés concernant la propreté des espaces extérieurs et des parties communes, ainsi que sur les interventions de nos prestataires. Nos scores sont cependant en baisse sur certains sujets. En effet, nos nouveaux locataires sont moins satisfaits qu'auparavant de leur entrée dans les lieux. Nous devons également améliorer l'écoute et le suivi des demandes d'intervention technique formulées par nos locataires.

LES TEMPS FORTS 2017

RETOUR SUR LES ÉVÈNEMENTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE !

28/03/17

ÉLECTIONS À L'USH CENTRE-VAL DE LOIRE

À l'issue de l'Assemblée générale, le Conseil d'administration de l'USH Centre-Val de Loire a procédé à l'élection du Bureau. Jean Luc Triollet a été élu, à l'unanimité, Président pour un mandat de 3 ans. Lors de son discours, Jean Luc Triollet a tenu à souligner le rôle essentiel de l'USH Centre-Val de Loire, « *lieu de ressources et de soutien aux organismes, pour apporter des réponses appropriées aux problématiques des territoires* ».



29/03/17

PREMIÈRE PIERRE DE L'OPÉRATION « LES SABLONS » À LA RICHE

Une nouvelle opération de 25 logements (20 logements destinés à la location et 5 à l'accession) va bientôt voir le jour à La Riche pour un investissement prévisionnel de 3,4 M€.

31/03/17

VISITE DU CHANTIER DU NOUVEL EHPAD « DOCTEUR MARCEL FORTIER » À RICHELIEU

VTH et Eiffage ont été lauréats du concours lancé par l'Ehpad de Richelieu pour réaliser le nouvel établissement public - l'ancien ne correspondant plus aux normes de sécurité et de confort. D'un montant de 11 M€ pour 95 places, le projet bénéficie de 4,3 M€ d'aides financières de l'État, de la Région ou encore du Département.



03/04/17

INAUGURATION DE « LA NIÈRE DU BOURG » À CHAMBRAY-LÈS-TOURS

Située près des commerces et services du centre-ville de Chambray-lès-Tours, cette opération inclut 15 logements locatifs sociaux en collectif (5 T2, 6 T3 et 4 T4), accessibles aux personnes âgées ou à mobilité réduite grâce à ses deux ascenseurs.

03/05/17

RÉHABILITATIONS ET CONSTRUCTIONS NEUVES À ESVRES-SUR-INDRE

Visite presse dans le quartier « Croix Blanche » à Esvres-sur-Indre, où la construction des premiers bâtiments date de 1974. Val Touraine Habitat y a réhabilité 91 logements, pour un investissement de 2,2 M€, afin d'améliorer la qualité de vie des résidents. Deux autres opérations de construction ont lieu dans la commune : « Les Hameaux du Peu » (8 logements en VEFA) et « Le Clos des Sources » (6 logements).



02, 03 et 04/06/17

RENDEZ-VOUS AUX JARDINS

VTH s'est associé au Conseil d'architecture, d'urbanisme et d'environnement d'Indre-et-Loire (CAUE) pour la 15^e édition des « Rendez-vous aux jardins ». Cet événement, organisé par le ministère de la Culture, était placé sous le thème du partage. De nombreux visiteurs ont pu apprécier l'accueil des locataires dans les jardins partagés d'Amboise, Bourgueil, Chinon et Loches.

LES TEMPS FORTS 2017

RETOUR SUR LES ÉVÈNEMENTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE !

07/06/17

164 LOGEMENTS RÉHABILITÉS À SAINT-AVERTIN

Visite presse aux « Grands Champs 3 et 4 » qui font l'objet d'une réhabilitation avec traitement des façades dans le cadre d'une opération d'isolation thermique par l'extérieur. Plus de 1 M€ a été investi dans ce chantier.



du 07 au 10/06/17

« LES COURANCES SE PRENNENT EN MAIN »

La compagnie Fouxfeuxrieux a cette année encore proposé spectacles, animations et ateliers avec le concours des collaborateurs de l'Agence de Chinon. « *Nous pensons que la culture est une arme de construction massive et dans cet esprit nous avons répondu présent à la sollicitation de Val Touraine Habitat* », explique Julie Millerand, Chargée de production de la compagnie Fouxfeuxrieux. « *Le but était de proposer une animation dans le quartier des Courances. D'autres associations se sont jointes à nous lors de cette fête, comme celle des Jardiniers de Hucherolles.* » Cet évènement a réuni 140 personnes au total.



du 24/06/17 au 02/07/17

SEMAINE HLM

Val Touraine Habitat a, cette fois encore, participé à ce rendez-vous national des Hlm. Notre appel à projets « Coup de pouce » soutient financièrement des initiatives portées par ou pour les locataires dans les domaines de la jeunesse, de la citoyenneté, du sport, de l'environnement... Marie-Hélène Soubry et Yvette Chrétien, co-présidentes de l'association Les Papillons Créatifs à Joué-Lès-Tours, sont fières d'avoir été lauréates. Elles témoignent : « *L'aide financière allouée par VTH nous a permis de mobiliser de nouvelles personnes pour notre Fête de la solidarité organisée à Joué-Lès-Tours, grâce aux activités proposées (tricot, atelier maquillage pour enfants, lecture, couture, petites plantations...).* La journée a été clôturée par un repas cuisiné ensemble et partagé autour d'une animation musicale et dansante ».



27/06/17

VERNISSAGE DE L'EXPOSITION DE PHOTOGRAPHIES « VOIS MA VIE »

À l'origine du projet « Vois ma vie » : le groupe de travail RSE « Agents de proximité ». Ce groupe, formé en 2015, a pour objectif de mieux intégrer les Employés d'immeubles et de proximité à la vie de l'entreprise, ainsi qu'à notre démarche RSE. Les photos exposées montrent des moments choisis par les participants : animations, tâches quotidiennes, échanges avec les locataires...

Félicitations à : Isabelle Adrast, Catherine Arnoult, Pierrette Berger, Nadia Destouches, Patricia Béchu, Isabelle Chevalier, Bernadette Dehandschoewercker, Dany Fiori, Cécile Gautier, Catherine Gouron, Anne-Marie Jourdain, Gwendoline Juquois, Brigitte Lefay, Rabia Leriche, Delphine Montigny et Colette Ricordeau.

de juill. à sept.17

VOISINADES ESTIVALES

Val Touraine Habitat organise des Voisinades pour les locataires entrant dans certaines de nos résidences neuves, afin que chacun puisse faire connaissance. Le principe des Voisinades est simple : on se rencontre et on discute entre voisins autour d'un apéritif offert par Val Touraine Habitat. Beaucoup de monde et de bonne humeur à La-Membrolle-sur-Choisille, Beaumont-en-Véron, Chanceaux-sur-Choisille et Esvres-sur-Indre.



06/09/17

AGENCE RÉNOVÉE À SAINT-PIERRE-DES-CORPS

L'agence a retrouvé ses bureaux du 20 rue de l'Aubrière dans un cadre complètement rénové. Accueil modernisé pour les locataires et confort de travail amélioré pour les salariés au cœur d'une agence agrandie permettront notamment de renforcer la qualité du service rendu.

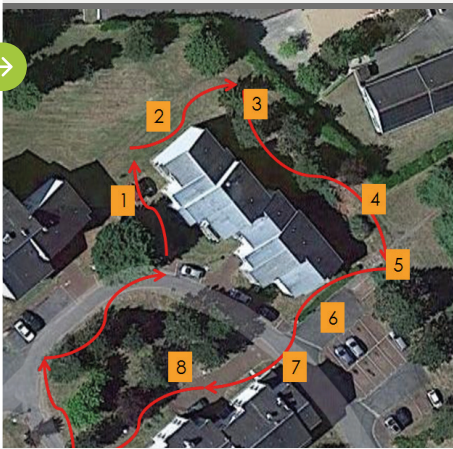


14/09/17

DIAGNOSTICS EN MARCHANT

Deux diagnostics en marchant ont été réalisés cette journée du 14 septembre, à Loches et à La Ville-aux-Dames. L'idée de cette démarche participative est d'améliorer concrètement le cadre de vie des locataires en ciblant des actions grâce à une visite de terrain organisée par les agences de VTH. Y sont associées les différentes parties prenantes locales. Les locataires deviennent acteurs de leur cadre de vie et sont force de proposition.

Sept autres diagnostics en marchant ont eu lieu cette année : Azay-le-Rideau, Bléré, Descartes, Joué-Lès-Tours, Loches, Neuillé-Pont-Pierre et Saint-Pierre-des-Corps.



25/09/17

DÉBUT DE L'INSTALLATION DES RÉPARTITEURS DE FRAIS DE CHAUFFAGE

Au cours du dernier trimestre, 2 740 logements chauffés collectivement ont été équipés de répartiteurs de frais de chauffage. Un boîtier électronique fixé sur les radiateurs permet de mesurer la consommation de chacun de ces logements – et donc de mieux répartir les charges de chauffage.



LES TEMPS FORTS 2017

RETOUR SUR LES ÉVÈNEMENTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE !

04/10/17

JOURNÉE D'INTÉGRATION

La Journée d'intégration vise à présenter Val Touraine Habitat et ses services aux collaborateurs arrivés dans l'année. Ce moment convivial est aussi l'occasion d'aborder l'histoire et l'avenir de VTH. Les nouveaux arrivés ont pu découvrir des chantiers de réhabilitation et de construction neuve à Amboise, ainsi que les locaux rénovés de l'agence de Saint-Pierre-des-Corps.



09/10/17

RÉHABILITATIONS À TOURS NORD

Visite presse dans le quartier Beauverger à Tours nord, où VTH a réhabilité 220 logements pour améliorer la qualité de vie des résidents avec un investissement total de 4,8 M€.



du 09 au 25/10/17

8^E ÉDITION DU FORUM DES LOCATAIRES

Comme chaque année, de nombreux locataires et une centaine de collaborateurs ont participé aux 6 réunions organisées à Amboise, Chinon, Joué-Lès-Tours, Loches, Saint-Cyr-sur-Loire et Saint-Pierre-des-Corps.

Exigeant, parfois animé, toujours respectueux, le dialogue est au cœur de la relation de confiance qui se construit chaque jour avec les locataires.

06/11/17

MONTBAZON « LA FUIE 1 ET 2 »

Val Touraine Habitat a présenté à la presse les programmes neufs « La Fuite 1 » (15 logements livrés) et « La Fuite 2 » (20 logements en cours de construction), en présence du Maire de la commune, Bernard Revêche, de Jean-Gérard Paumier et de Jean Luc Triollet. L'intégration des nouveaux bâtiments dans le paysage et leur qualité architecturale ont fait l'unanimité parmi les participants.



27/11/17

CONSTRUCTION EN MATÉRIAUX BIOSOURCÉS À REUGNY

Sur les hauteurs de Reugny, « Les Vignes de la Côte » font partie d'un nouveau lotissement de plus de 11 000 m² créé par VTH. Les huit logements individuels locatifs (2 T2, 3 T3 et 3 T4) sont conçus pour obtenir le label « Bâtiment biosourcé » (construction en ossature bois, isolation par laine minérale de 150 mm et laine de bois de 60 mm, façade en bardage bois...), une première pour Val Touraine Habitat. La livraison est prévue courant 2018.



29/11/17

POSE DE LA 1^{ÈRE} PIERRE DE LA NOUVELLE GENDARMERIE DE LOCHES

La Communauté de communes Loches Sud Touraine réalise les locaux professionnels de la brigade de gendarmerie, tandis que VTH construit les 39 logements destinés aux gendarmes. La livraison est prévue courant 2019, pour un investissement total de 9,1 M€.

04/12/17

REQUALIFICATION URBAINE À AMBOISE

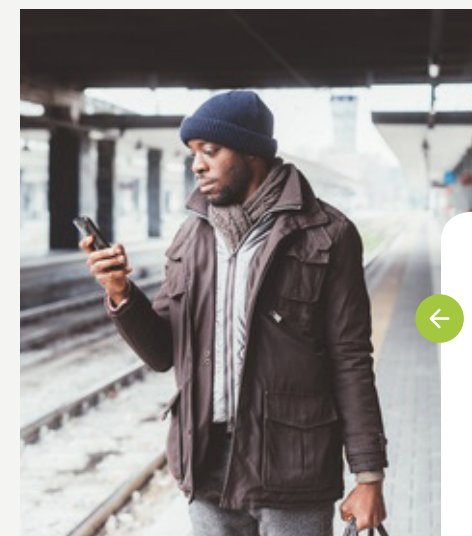
Visite presse des quartiers réhabilités de Malétrenne, Plaisance et de La Verrerie, à Amboise. Les travaux achevés à Malétrenne en 2017 pour 114 logements ont nécessité un investissement de 3,7 M€. Une deuxième tranche a immédiatement démarré concernant 165 logements (budget prévisionnel : 5,8 M€), pour une durée de trois ans (2017-2019). Au final, sur la commune d'Amboise, plus de 16 M€ ont été investis depuis 2015.



11/12/17

UN NOUVEAU SERVICE SMS POUR SUIVRE LES RÉCLAMATIONS

Afin d'offrir une meilleure qualité de service, VTH a mis en place un nouveau système d'information par SMS. Ainsi, nos locataires sont tenus informés depuis la prise en charge de leur réclamation jusqu'à l'intervention d'une entreprise - ou la prise d'un rendez-vous avec un technicien VTH.



NOS MISSIONS, NOS VALEURS & NOTRE ORGANISATION

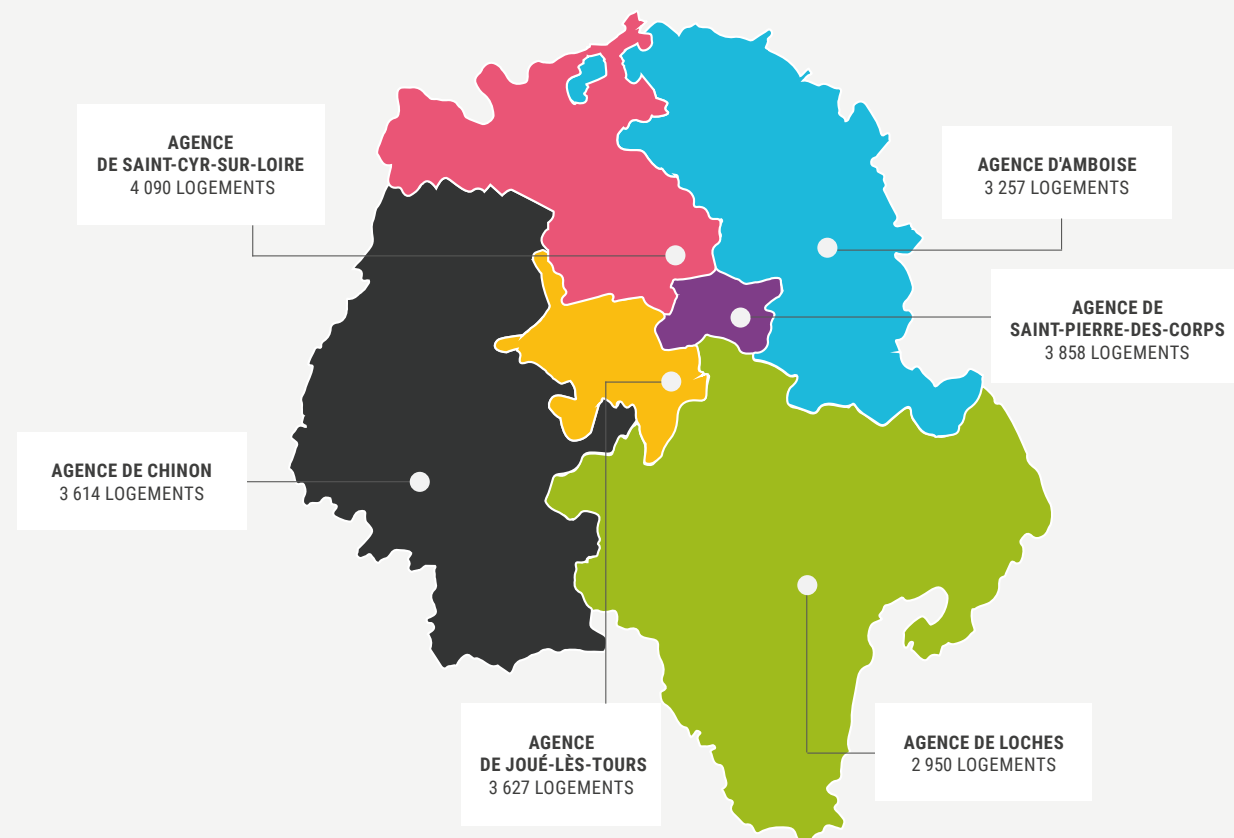
Premier bailleur social de la région Centre-Val de Loire, Val Touraine Habitat remplit une mission d'intérêt général dans le domaine du logement social. Notre organisme construit, réhabilite et gère des logements locatifs destinés aux ménages dont les ressources n'excèdent pas les plafonds fixés par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

Créé en octobre 1949 par le Conseil départemental d'Indre-et-Loire, notre organisme gère un patrimoine immobilier de 23 415 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, ou pour jeunes travailleurs, gendarmeries...

Grâce au professionnalisme de nos 402 collaborateurs, notre Office est porteur de projets et de valeurs humaines pour dessiner un cadre de vie pérenne où se conjuguent qualité de vie et responsabilité sociétale. L'enjeu est de mesurer et de maîtriser les impacts économiques, sociaux et environnementaux de nos activités sur le long terme.

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



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

Le Conseil d'administration est composé de 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 2017 afin de traiter des opérations d'investissement, de la vente HLM, de l'accession, des opérations d'aménagement, des clôtures financières et autres sujets liés à la délégation donnée par le Conseil d'administration.

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



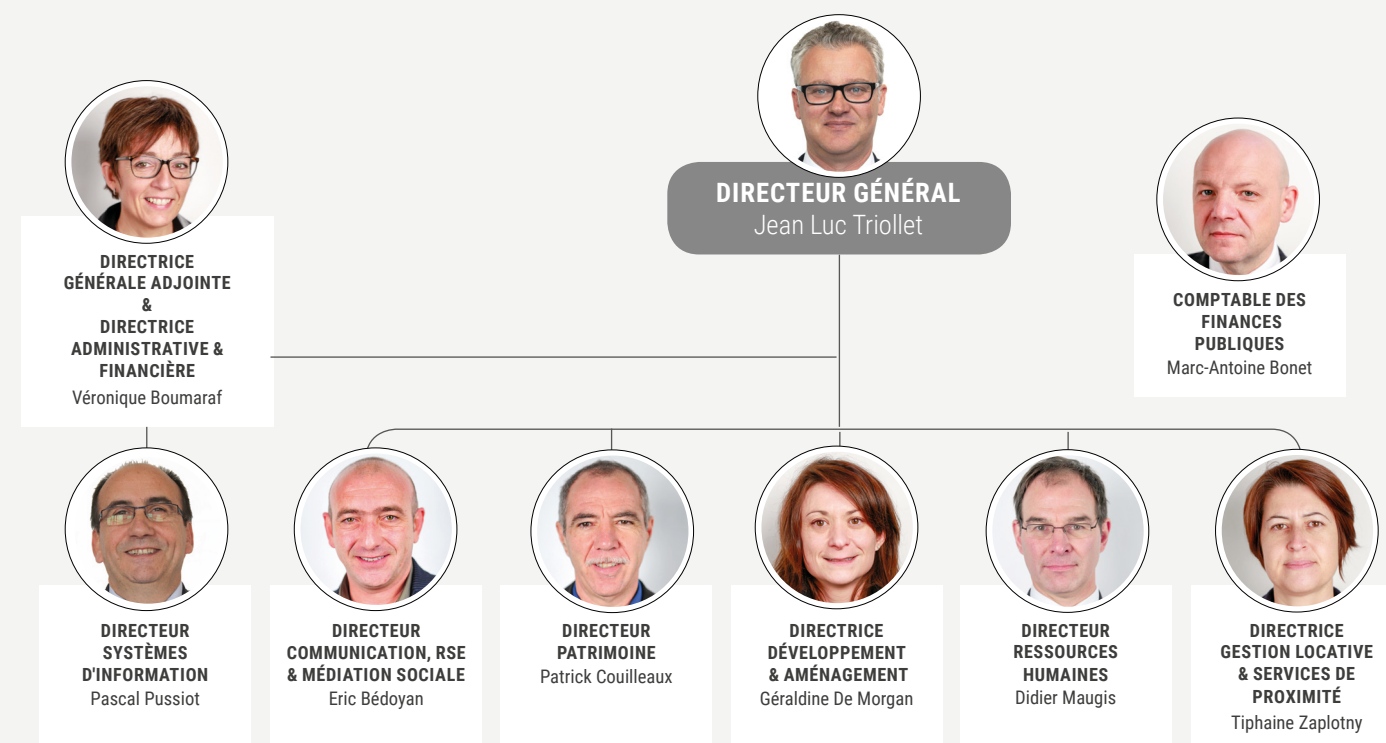
Une partie des administrateurs lors de la cérémonie des vœux au personnel en janvier 2018

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.

Quelques changements d'organisation interne sont intervenus en 2017. La Direction des systèmes d'information est désormais rattachée à la Direction

générale adjointe. Le Pôle assurance a quant à lui rejoint le Service juridique.

Le 28 mars, notre Directeur général, Jean Luc Triollet, a été élu à l'unanimité Président de l'Union Sociale pour l'Habitat de la région Centre-Val de Loire pour un mandat de trois ans. L'USH Centre-Val de Loire regroupe les 38 organismes Hlm de la région, représentant 187 000 logements sociaux et près de 3 200 salariés dans six départements.



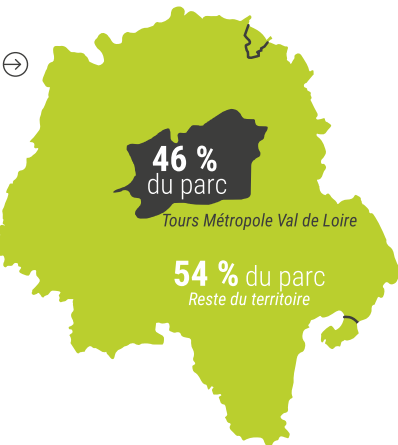
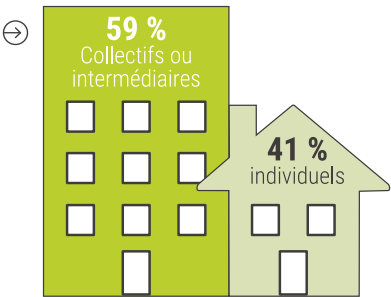
FICHE DE SYNTHÈSE

ACTEUR DU DYNAMISME DES TERRITOIRES

L'habitat est un enjeu majeur du développement économique et social de nos territoires. Notre patrimoine et notre implantation dans le département font de 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.



⇒ Loyer moyen pour un T3 neuf de **411 €** (contre 393 € en 2016)



1 190
entreprises travaillent avec
Val Touraine Habitat



29 623
heures d'insertion réalisées, soit
16 emplois équivalents temps plein.



2,73 %
est le taux de vacance globale à 3 mois



91,5 M€
de chiffre d'affaires
12,8 M€
d'autofinancement net

65,7 M€
dans l'économie de la Touraine

⇒ **31,6 M€** investis dans
la construction neuve

⇒ **20 M€** investis
dans l'amélioration du
patrimoine

⇒ **4,7 M€** investis dans le
gros entretien

⇒ **9,4 M€** investis dans
l'entretien courant

9,2 M€
est le montant total des
taxes foncières payées aux
collectivités

1,2 M€
le montant des subventions
versé par le Conseil
départemental

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

FICHE DE SYNTHÈSE

ACTEUR DE PROXIMITÉ POUR RENFORCER LE MIEUX VIVRE ENSEMBLE

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

CHIFFRES CLÉS



42 587
locataires, soit **7 %** de la
population du département



203
participants aux 6 réunions
organisées dans le cadre du
Forum des locataires 2017



560
locataires ont bénéficié d'un
suivi social personnalisé



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



402
collaborateurs dont **241**
consacrés à la gestion de
proximité



40 %
de la demande de logement
en Indre-et-Loire satisfaite par
Val Touraine Habitat

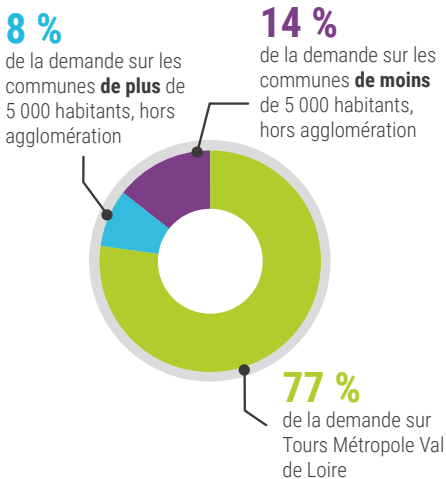


6
agences de proximité :
Amboise, Chinon,
Joué-Lès-Tours, Loches,
Saint-Cyr-sur-Loire et
Saint-Pierre-des-Corps



9
Diagnostics en marchant
réalisés

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



Plus des deux tiers de la demande de logement en Indre-et-Loire se concentrent sur l'agglomération de Tours Métropole Val de Loire. Val Touraine Habitat est le lieu d'enregistrement pour 17 % de ces demandes.

ÉCOUTE, DIALOGUE ET QUALITÉ DE SERVICE

Depuis plusieurs années, nous avons développé des initiatives pour améliorer le dialogue avec les locataires (Locataires référents, Forum des locataires, réunions de concertation...) et la qualité de service au plus près du terrain (Pôle médiation et tranquillité, gardiens d'immeubles, conseillères en économie sociale et familiale, assistantes sociales...).

Par ailleurs, nous soutenons financièrement des projets associatifs (51 000 € en 2017 – un montant en hausse de 15 % par rapport à 2016), via des projets de site, les contrats de villes, ou des actions plus ponctuelles.



Les locataires référents en septembre 2017

FICHE DE SYNTHÈSE

CONSTRUIRE ET AMÉNAGER

LES OPÉRATIONS D'AMÉNAGEMENT

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

Commune	Nom de l'opération	État avancement en 2016	Nbre de lots à bâtir ¹	Nbre de logts VTH
Amboise	Terrasses des Ormeaux	Etudes opérationnelles	25	10
Beaumont-en-Véron	Les Pièces de Beaumont	Réalisation & commercialisation	30	26
Chinon	Le Petit Bouqueteau	Réalisation & commercialisation	6	17
Cinq-Mars-La-Pile	Les Mesnils 1	Réalisation & commercialisation	19	20
	Les Mesnils 2	Réalisation & commercialisation	8	0
Langeais	Haussepied - Clémortier	Etudes opérationnelles	38	11
Larcay	La Bergerie Tr 1	Réalisation & commercialisation	45	29
	La Bergerie Tr 2	Etudes opérationnelles	5	0
Marcilly-sur-Vienne	Le Port de Nouâtre	Réalisation & commercialisation	8	0
Mazières-de-Touraine	La Gaudrière	Réalisation & commercialisation	18	9
Monnaie	Le Boulay	Réalisation & commercialisation	36	25
Montbazou	La Fuye	Réalisation & commercialisation	4	15
Montlouis-sur-Loire	Saint-Ermé	Etudes opérationnelles	16	38
Neuillé-Pont-Pierre	Le Clos du Haras	Réalisation & commercialisation	15	24
	Culoie	Réalisation & commercialisation	34	10
Neuvy-le-Roi	Beauregard	Réalisation & commercialisation	12	10
Notre-Dame-d'Oé	La Borde phase nord	Etudes opérationnelles	27	22
	Les Vignes du Prieuré Tr 3	Réalisation & commercialisation	15	0
Nouzilly	Les Vignes du Prieuré Tr 4	Etudes opérationnelles	14	6
	La Pièce des Sables	Réalisation & commercialisation	25	12
Reignac-sur-Indre	Les Vignes de la Côte	Réalisation & commercialisation	12	8
	La Duchaie	Réalisation & commercialisation	16	10
Rouzières-de-Touraine	Le Grand Chemin	Etudes pré-opérationnelles	20	8
Saint-Antoine-du-Rocher	Les Rocantonnelles	Réalisation & commercialisation	35	8
Saint-Ouen-lès-Vignes	Les Hauts de Masnière	Clôture	1	4
Saint-Paterne-Racan	Les Êtres	Etudes pré-opérationnelles	5	0
Saint-Roch	Ancienne École	Réalisation & commercialisation	19	12
Sepmes	Le Parc	Réalisation & commercialisation	3	15
Souvigné	ZAC Petit Riz Tr 1	Réalisation & commercialisation	28	12
Total			539	361

CHIFFRES CLÉS

**55**
actes de vente Hlm signés,
1 commerce vendu

**63**
lots à bâtir vendus

**16**
levées d'option permettant l'achat
de logements en PSLA

**29**
opérations d'aménagement en
cours, dont 8 en phase d'étude,
20 en réalisation/construction et
1 en clôture

170
logements livrés dont 28
équivalent-logements pour le
foyer d'Emmaüs

94
logements financés sur le
territoire Métropolitain

169
logements financés sur le reste
du territoire départemental

LES MISES EN CHANTIER

En 2017, la construction de 262 logements répartis en 18 nouveaux chantiers a été lancée. VTH conserve une mixité de production avec 108 individuels et 154 collectifs.

Commune	Opération	Individuels	Collectifs	Total
Avoine	Rue Marcel Vignaud		4	4
Ballan-Miré	Pièce de la Vieille Carte	5		5
Cheillé	Les Hauts de Blaise	6		6
La Riche	Les Sablons	8	17	25
Langeais	Les Haudières		20	20
Loches	Nouvelle Gendarmerie	39		39
Montbazou	La Fuie 2	12	8	20
Montlouis-sur-Loire	Les Hauts de Montlouis (VEFA)		23	23
Notre-Dame-d'Oé	Les Terrasses d'Oé 2		10	10
	Les Damoselles d'Oé 2 (VEFA)	9		9
Reignac-sur-Indre	Pièce des Sables 2	5		5
Reugny	Les Vignes de la Côte	8		8
Rochecorbon	La Valinière		21	21
Saint-Antoine-du-Rocher	Les Hauts de St.-Antoine	8		8
Saint-Avertin	Orée Verte (VEFA)		9	9
Tours	Goya		42	42
Veigné	La Messandière 2 (VEFA)	5		5
Villedomer	Place du Paradis	3		3
Total logements		108	154	262

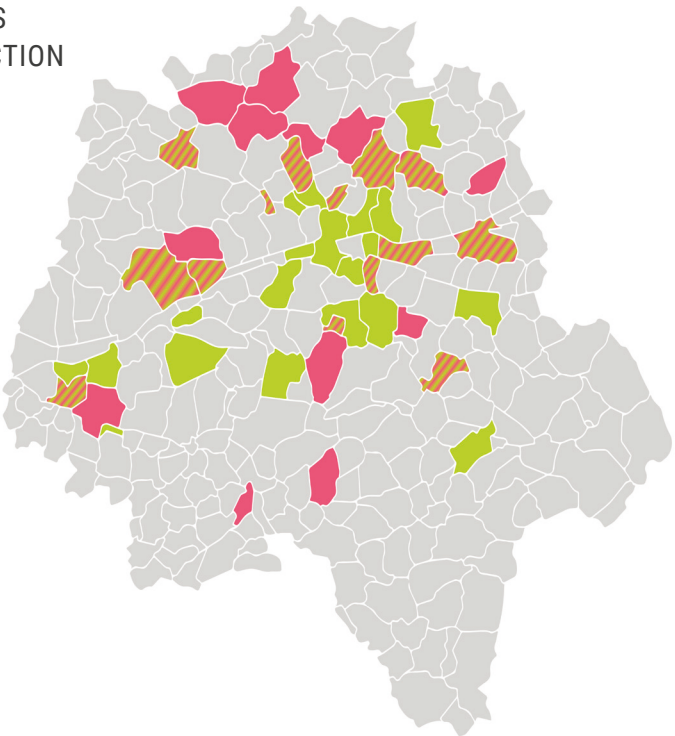
LES LOGEMENTS LIVRÉS

D'une taille de 3 à 29 logements répartis sur 14 opérations, la diversité des programmes livrés reflète notre aptitude à répondre à différents types de besoins.

Programme		Locatif		PSLA	Foyers	Total
Commune	Nom opération	ind	Col			
Amboise	Joachim Du Bellay	18	8			26
Beaumont-en-Véron	Pièce de Beaumont 2	12				12
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 2	5	18	6		29
Lignières-de-Touraine	Les Colasdières (La Lampe et Les Vergers)	10				10
Monnaie	Pommerol	8				8
Montbazou	La Fuye 1	15				15
Rivière	L'Orée du Parc 2	10				10
Souvigné	Le Petit Riz 4	9				9
Thilouze	Croix St.-Charles	7				7
Veigné	La Messandière 2 (VEFA)	5				5
Total logements		99	34	9	28	170

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

- AMÉNAGEMENT
- CONSTRUCTION
- AMÉNAGEMENT & CONSTRUCTION



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

FICHE DE SYNTHÈSE
RÉHABILITER

MISES EN CHANTIER

En 2017, 23 opérations ont été mises en chantier. Elles représentent 694 logements, pour un coût moyen de 36 114 € par logement.

Commune	Groupe	Nbre logts	Prix de revient (en €)	ÉCONOMIE D'ÉNERGIE			
				Travaux économie d'énergie	Consommation avant (kWhep/m²/an)	Consommation après (kWhep/m²/an)	DPE avant → après
Amboise	Malétrenne Tr 2	165	5 780 000 €	294 769 €	287	93	E → C
Avoine	Les Rouères 1 et 2	41	1 504 000 €	603 534 €	213	109	D → C
Ballan-Miré	Les Prés 1 et 3	52	1 790 000 €	769 928 €	179	64	D → B
Bourgueil	Le Canal 4 - indiv.	18	950 000 €	520 586 €	220	115	D → C
Châtillon-sur-Indre	Les Chaumes	15	696 000 €	199 013 €	303	131	E → C
Chemillé-sur-Dême	Bois Soleil 2	8	353 300 €	84 154 €	400	321	F → E
Chinon	57 Faubourg St.-Jacques	3	147 000 €	44 123 €	264	132	E → C
	Faubourg St.-Jacques	7	147 000 €	17 389 €	294	218	E → D
Descartes	Bretagne	20	660 000 €	97 550 €	178	93	D → C
Esvres-sur-Indre	La Papauterie 1 et 2	30	667 000 €	179 405 €	200	170	D → D
Gizeux	Les Prateaux	7	377 000 €	159 237 €	246	118	E → C
La Riche	Levée de la Loire 1 et 1 PSR	60	2 103 500 €	597 124 €	169	83	D → B
Langeais	La Douve	11	381 000 €	129 100 €	240	153	E → D
Loches	Bas Clos 2	56	2 017 000 €	574 492 €	222	116	D → C
Monnaie	Le Bourg 2	13	520 600 €	137 606 €	176	129	D → C
	Rue des Fleurs	32	1 005 000 €	298 100 €	131	91	C → C
Montbazou	Place des Marronniers	10	340 000 €	122 528 €	340	252	F → E
Monts	La Lande 3	32	1 308 000 €	672 907 €	324	94	E → C
Savigny-en-Véron	Champ Chenin 1 et 2	27	964 000 €	358 102 €	278	125	E → C
Saint-Flovier	La Bataillère 1 et 2	22	1 054 000 €	178 366 €	539	177	G → D
Saint-Martin-le-Beau	Les Grillonnières 1	23	764 000 €	165 769 €	167	131	D → C
Saint-Pierre-des-Corps	Les Grands Arbres 1 et 2	31	1 113 000 €	622 168 €	275	138	E → C
Yzeures-sur-Creuse	Le Bourg	11	421 468 €	220 074 €	259	82	E → B
Total		694			Moyenne : 227	Moyenne : 127	D → C

CHIFFRES CLÉS

23 chantiers de réhabilitation lancés

1 152 logements livrés en travaux d'économie d'énergie dont 776 en réhabilitation complète

5 419 logements ont bénéficié de gros travaux

LIVRAISONS

En 2017 nous avons livré 776 logements, soit 22 opérations au total. Ces travaux devraient permettre en moyenne à nos locataires d'économiser 50 % de leurs dépenses en frais de chauffage.

Commune	Groupe	Nbre logts	ÉCONOMIE D'ÉNERGIE		
			Consommation avant (kWhep/m²/an)	Consommation après (kWhep/m²/an)	DPE avant → après
Amboise	La Verrerie - Bât. A2	113	171	125	D → C
Ballan-Miré	Les Prés 1, 2 et 4 Tr 2	63	271	106	E → C
Bréhémont	3 rue Moreau	1	179	138	D → C
Chinon	Solférino	25	310	119	E → C
	15 rue du 11 Novembre	7	281	352*	E → F
Civray-de-Touraine	Thoré	1	399	329	F → E
Genillé	Foyer Soleil La Varenne	25	173	299	D → E
Langeais	Les Mistrais 3 et 5	42	393	76	F → B
			379	78	F → B
Ligueil	Les Grands Prés	10	97	80	C → B
L'Île-Bouchard	14 rue de la Liberté	2	275	NA**	E →
Loches	Bas Clos 8	63	311	85	E → B
	Bas Clos 9 et 10	50	248	144	E → C
Manthelan	Le Deffaix	11	209	152	D → D
Mazières-de-Touraine	La Tremblaie	9	543	178	G → D
Rochechouart	FPA Du Moulin	18	243	161	E → D
Saint-Cyr-sur-Loire	Mésangerie 1	80	249	128	E → C
Saint-Germain-sur-Vienne	La Turquaisière	1	302	280	E → E
Tours	Résidence Rivoli	60	106	97	C → C
	Beauverger 1	36	261	88	E → B
	Beauverger 3	48	163	108	D → C
	Beauverger 4	106	242	156	E → D
	Francisco Ferrer	5	330	243	E → E
Total		776	Moyenne : 223	Moyenne : 120	D → C

CHIFFRES CLÉS

179 kWhep/m²/an, la performance énergétique moyenne du patrimoine de Val de Touraine Habitat, soit 14,8 % d'amélioration de la performance énergétique moyenne par rapport à 2009

39 % du montant des travaux de réhabilitation consacrés aux travaux d'économie d'énergie

54 % d'économie globale sur les dépenses de chauffage et d'eau chaude sanitaire suite aux travaux de réhabilitation

- 3,6 % de diminution de la quittance globale après travaux de réhabilitation, en moyenne

* La performance énergétique de ce groupe s'est détériorée post-réhabilitation suite à la modification réglementaire des modes de calculs pour établir le Diagnostic de performance énergétique (DPE).
** Les éléments exigés par la nouvelle méthode de calcul n'étant pas disponibles pour ce groupe particulièrement ancien, il n'a pas été possible d'établir le DPE suite à sa réhabilitation

FICHE DE SYNTHÈSE

OPÉRATIONS SPÉCIFIQUES



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

RÉSIDENCES SPÉCIALISÉES

Le Pôle résidences spécialisées a mené 3 opérations importantes de rénovation et restructuration sur les établissements suivants :

- Marpa « Les Charmes » à Chinon pour un montant de 666 000 €
- Ehpad « Ambroise Paré » à Amboise pour un montant de 840 000 €
- Ehpad « André-Georges Voisin » à L'Île-Bouchard pour un montant de 493 000 €

Deux études de faisabilité ont été réalisées pour les établissements suivants :

- Le Foyer « Vaufoynard » à Rochecorbon, pour une reconversion en logements locatifs sociaux
- Le Foyer de jeunes travailleurs à Chinon, pour un montant de travaux de 1 M€

Un établissement de 95 lits est en cours de construction, l'Ehpad « Docteur Marcel Fortier » à Richelieu, pour 11 M€.



Hervé Novelli

Ancien Ministre, Maire de Richelieu,
Président de l'Ehpad « Docteur Marcel Fortier »

POURQUOI AVOIR ENGAGÉ UN PROJET DE RECONSTRUCTION DE L'EHPAD DE RICHELIEU ?

La reconstruction de l'Ehpad était une priorité. Les deux bâtiments qui accueillait les résidents n'étaient plus adaptés aux besoins et aux attentes des résidents et de leurs familles. L'organisation des locaux ne permettait plus, depuis de nombreuses années de garantir aux 66 agents qui composent les équipes soignantes, logistiques et administratives, des conditions de travail rendant possible une prise en charge de qualité des résidents.

LE NOUVEL ÉTABLISSEMENT PRÉSENTE DES AVANCÉES TANT POUR LES PERSONNES HÉBERGÉES QUE POUR LES PERSONNELS. POUVEZ-VOUS NOUS EN DIRE PLUS ?

Le nouvel Ehpad a été conçu par les personnels, pour les personnels et les résidents. La conception du projet et l'élaboration des plans ont intégré les exigences et les contraintes qui s'imposent aujourd'hui aux Ehpads afin de prendre en charge le grand âge et le niveau de dépendance qui s'est fortement accru au cours de la dernière décennie. L'âge moyen d'entrée dans notre établissement est aujourd'hui de 89 ans. Cela a évidemment des conséquences

sur les conditions d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement. Le nouvel Ehpad intègre ces éléments dans ses aménagements fonctionnels et techniques en offrant par exemple 95 chambres individuelles et des locaux de soins et de vie vraiment adaptés.

LE GROUPEMENT VTH/EIFFAGE CONSTRUCTION CENTRE A-T-IL RÉPONDU À VOS ATTENTES ?

Le choix d'un partenariat avec le groupement VTH/EIFFAGE construit autour d'un projet dessiné par l'agence « Créa'ture Architectes » résulte d'une analyse menée à l'occasion d'un concours qui a permis au jury de choisir, à l'issue de quatre journées d'audition et d'étude, le projet qui était le plus en adéquation avec les attentes des équipes. Ce choix était le bon. Il a permis de mener à bien et dans les délais un investissement de plus de 11 M€ et d'offrir des garanties en termes de maintenance indispensables à une gestion rigoureuse d'un nouveau bâtiment. Pour l'Ehpad, les personnels, les familles et les résidents, ce partenariat a permis de mener à bien un projet attendu depuis longtemps et de le conduire avec un partenaire à l'écoute des attentes de l'établissement et de ses résidents.

CHIFFRES CLÉS



53
résidences spécialisées



1,8 M€
pour l'entretien des résidences spécialisées



350
logements adaptés en 2017

- ➔ 151 logements adaptés par le Pôle résidences spécialisées
- ➔ 199 logements adaptés par le Service réhabilitation

Les adaptations de logements aux personnes à mobilité réduite ont été financées avec les participations de la Carsat pour un montant de **74 715 €** et du fond Département/Région pour **3 977 €**.



11
casernes de gendarmeries (8 uniquement sur le volet logement et 3 sur les volets logements et administratifs)



2
gendarmeries en cours de construction, démarrées en 2016 et 2017



Major Eric Hamon

Responsable des affaires immobilières
au sein du Groupement de gendarmerie d'Indre-et-Loire

COMMENT LE PARTENARIAT PRIVILÉGIÉ ENTRE VOUS ET VAL TOURAINE HABITAT S'EST-IL MIS EN PLACE ?

À mon arrivée dans le département en qualité de Chef du service immobilier et au vu du parc vieillissant, j'ai sensibilisé ma hiérarchie sur le fait que la gendarmerie devait trouver un partenaire, en complément des collectivités territoriales, pour renouveler rapidement nos casernes de gendarmerie. Le partenaire idéal était Val Touraine Habitat. Nous vous avons contacté et un climat de confiance s'est tout de suite installé. Notre première collaboration remonte à 2003 pour la construction de la caserne de gendarmerie de Montbazou, pour laquelle vous êtes intervenu en tant que maître d'ouvrage délégué.

EN QUOI CONSISTE CETTE COLLABORATION ?

Votre ancrage dans les milieux péri-urbains et ruraux, ainsi que votre proximité avec les élus, au même titre que la gendarmerie, ont favorisé cette collaboration. Très vite, les projets se sont accélérés à tel point qu'au cours des 15 dernières années, 75 % du parc immobilier de la gendarmerie d'Indre-et-Loire a été reconstruit. Nous montons des opérations mixtes : la collectivité construit les locaux de service et les locaux techniques et VTH est maître d'ouvrage des logements.

COMMENT A ÉVOLUÉ LE PARTENARIAT ET COMMENT ENVISAGEZ-VOUS L'AVENIR ?

Les évolutions sont arrivées naturellement. La gendarmerie a tout de suite vu l'intérêt de s'associer à un bailleur social. Des textes de loi ont favorisé ce partenariat par le fait que vous puissiez être maître d'ouvrage et propriétaire des casernes de gendarmerie en partie (notamment les logements) ou en totalité. À ce jour, nous sommes mobilisés sur des projets pour les cinq prochaines années et, déjà, nous allons devoir penser à renouveler les casernes qui datent du début des années 90.

FICHE DE SYNTHÈSE

SERVICES SUPPORT ET PROJETS 2017



LE SERVICE JURIDIQUE

En plus de son activité de conseil et d'accompagnement en interne, le Service juridique prend en charge la gestion des copropriétés. Le fonctionnement des copropriétés peut vite devenir un casse-tête. Le Service juridique apporte donc son expertise en participant aux Conseils syndicaux des immeubles et aux assemblées générales, permettant ainsi d'accompagner les locataires devenus accédant dans leur parcours résidentiel et l'appropriation de leur immeuble. Afin d'améliorer la coordination entre les services, une procédure de mise en copropriété a été mise en place au cours de cette année.

LA DCRM

La Direction de la communication, de la RSE et de la médiation sociale a lancé notre Intranet en octobre 2016. Intuitif, esthétique, il permet de faire remonter des informations et de les diffuser à tous. Autres nouveautés : la réservation de salles et de véhicules, la demande de remboursement en ligne, l'agenda VTH... Il offre également un point d'entrée unique et des outils collaboratifs où chacun peut directement soumettre des idées ou des bons plans.

Il peut encore être amélioré : certains processus sont à formaliser, certains services soumettent encore peu de publications... mais il a déjà permis à tous d'être connectés à Val Touraine Habitat, que ce soit via les tablettes des employés de proximité sur le terrain ou les postes fixes dans les bureaux.

Dans cette continuité, nous lancerons en 2018 « L@ News », notre newsletter mensuelle multimédia qui viendra remplacer notre journal papier interne.

01

JANV. 2018

L@ News

NOUVELLE ANNÉE, NOUVEAU JOURNAL INTERNE

Finis les journaux papier de "l'ancien monde". Votre journal interne change d'aspect pour devenir une newsletter mensuelle consultable sur notre Intranet, profitant de l'équipement et de l'accès de tous les collaborateurs au numérique.

LES MOYENS GÉNÉRAUX

Le Service des moyens généraux nous permet de coordonner les achats, les services et l'entretien nécessaires au fonctionnement quotidien de nos bureaux et locaux, au siège et dans les six agences. En 2017, il a organisé le déménagement de toute l'agence de Saint-Pierre-des-Corps (une quinzaine de collaborateurs) en une seule journée. Des travaux de réaménagement des bureaux à l'agence de Chinon ont été lancés et une campagne de remplacement des lampes par des LED est en cours au siège.



LA DSI

La Direction des systèmes d'information a eu fort à faire en 2017, notamment : faire évoluer nos outils afin de télécharger automatiquement les factures via le portail Chorus-Pro, déployer des tablettes 4G et former 148 collaborateurs à leur utilisation, développer une solution d'envoi de SMS pour améliorer la traçabilité des réclamations, permettre la mise en place d'un système informatisé de gestion des ressources humaines...

CHIFFRES CLÉS

MARCHÉS



120
consultations supérieures à 25 000 € HT ont été lancées en 2017



14
commissions d'appels d'offres se sont réunies

JURIDIQUE



93
copropriétés suivies en lien avec les syndics

MOYENS GÉNÉRAUX



84
véhicules de service gérés

COMPTABILITÉ



52 500
factures traitées



339
demandes de dégrèvement de taxe foncière, grâce à la réalisation de travaux d'économie d'énergie et d'accessibilité des personnes âgées ou handicapées

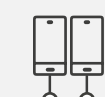
DSI



260
téléphones mobiles remplacés



13 200
SMS envoyés à nos locataires pour les impayés et le suivi de leurs réclamations



82 000 €
investis dans notre infrastructure de télécommunications



182
collaborateurs de terrain équipés de tablette 4G

COMMUNICATION



88 000
exemplaires de notre journal locataires envoyés par courrier



L'intranet en quelques chiffres :

➔ **278**
articles parus

➔ **31 678**
lectures

➔ **3 919**
consultations de documents

➔ **7 min**
durée moyenne de visite



27
manifestations organisées, dont :

- 6 forums des locataires
- 13 points presse
- 2 poses de première pierre
- 4 « Voisinades »
- 1 inauguration
- 1 opération « Coup de pouce » aidant 5 associations, durant la Semaine Hlm

NOTRE DÉMARCHE RSE

L'avenir responsable selon VTH



Le séminaire des cadres dédié au futur projet stratégique

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.

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

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

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

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

PARCOURS



NOS OBJECTIFS RSE

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



PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

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



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

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



CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

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



VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

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



GOUVERNER ET RELATION AUX PARTIES PRENANTES

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

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 2017)
- Bureau – réunions fréquentes (11 en 2017)
- Commission d'appel d'offres
- Commission d'attribution des logements (51 en 2017)
- Comité de suivi du projet stratégique 2014-2018

PRINCIPALES ATTENTES

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



COLLECTIVITÉS & ÉTAT

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Rencontres régulières : élus locaux, intercommunaux, départementaux, parlementaires... (36 maires rencontrés en 2017)
- Autres rencontres régulières : techniciens des collectivités locales et territoriales et de l'État
- Participation à des visites cantonales (7 en 2017)
- 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



ASSOCIATIONS¹

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

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



PRESTATAIRES & FOURNISSEURS

DIALOGUE ET COOPÉRATION

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

PRINCIPALES ATTENTES

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



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

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



RÉSIDENTS

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseil de concertation locative (3 réunions en 2017)
- 28 locataires référents (2 réunions en 2017)
- Forum des locataires : une réunion par agence et par an (6 au total)
- Diagnostics en marchant (hors QPV)
- Projets de site
- Consultation pour les projets (aménagement extérieurs, réhabilitations)

PRINCIPALES ATTENTES

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

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

1

PROMOUVOIR
L'ÉQUILIBRE SOCIAL
DES TERRITOIRES



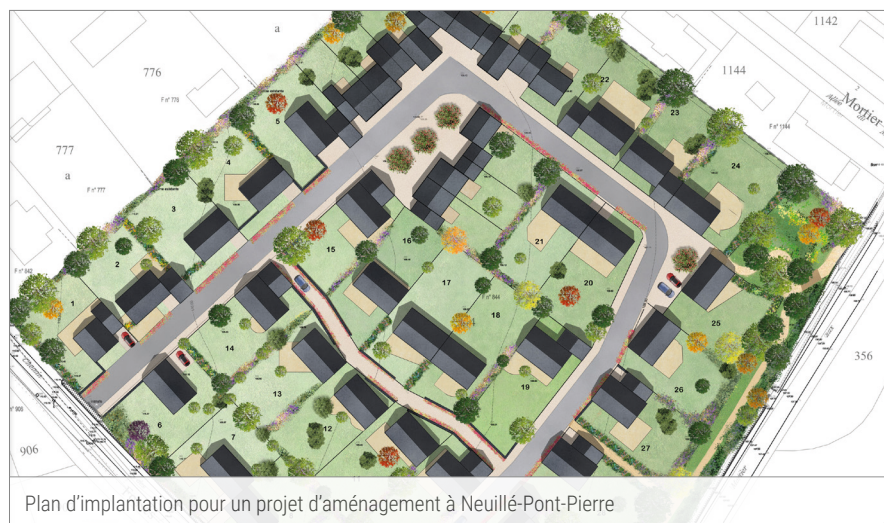
PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

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

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

L'AMÉNAGEMENT

La réalisation d'opérations d'aménagement (Zones d'aménagement concerté ou lotissements) marque durablement le territoire d'une commune, d'un point de vue paysager comme social ou démographique. Dans ce domaine, nous sommes un acteur reconnu pour son rôle d'aménageur dans l'ensemble du département d'Indre-et-Loire, répondant aux besoins de mixité sociale exprimés par les collectivités.



Plan d'implantation pour un projet d'aménagement à Neuillé-Pont-Pierre

Nos opérations d'aménagement permettent de produire des logements locatifs sociaux, des terrains à bâtir réservés à la propriété privée et des îlots destinés aux promoteurs privés. Certaines peuvent également accueillir des activités, des commerces et des services, privés comme publics.

L'aménagement, activité assez peu répandue au sein des bailleurs sociaux, nous permet en outre d'obtenir du foncier à prix maîtrisé pour nos opérations de construction de logements. L'intervention de l'Office peut se faire en compte propre ou par le biais d'une convention de concession après mise en concurrence par les communes.

LA CONSTRUCTION DE LOGEMENTS NEUFS

Depuis 2014, notre objectif est de construire 250 logements par an. Deux tiers de ces logements doivent être construits hors de la métropole, afin de permettre un développement équilibré de l'habitat sur notre territoire, y compris dans ses communes plus rurales.

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

Par ailleurs, nous sommes également souvent sollicités pour réaliser des opérations à caractère très « social ».

NOTRE STRATÉGIE

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

Nous avons par exemple livré « La Pommeraie » à Esvres-sur-Indre, un projet multi-partenarial au long cours. Il s'agit d'une extension de la résidence sociale pour les compagnons d'Emmaüs comprenant la création de 28 unités d'hébergement.



Extension de la résidence d'Emmaüs à Esvres-sur-Indre

Enfin, nous avons noué un solide partenariat avec la Gendarmerie nationale. En plus des 190 logements gendarmes répartis dans 8 casernes, de nouvelles opérations sont envisagées dans plusieurs communes du département. Pour les nouvelles gendarmeries d'Avoine et de Loches, Val Touraine Habitat a mis en chantier 38 et 39 logements respectivement, ainsi que des locaux administratifs.

Nous allons devoir envisager de nouveaux montages pour financer nos opérations. En effet, nous avons déjà dû faire face, ces dernières années, à une baisse des subventions. Conséquence, là où en 2015 nous investissions en moyenne 9 600 € de fonds propres par logement, en 2017 nous avons dû y consacrer 17 000 € (hors foyer). Conjointement à la baisse de nos ressources qui sera induite par la réduction de loyer de solidarité et l'augmentation du taux de la TVA, l'impact sur notre capacité d'investissement s'en fera ressentir.

LA VENTE DE LOGEMENTS

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

En 2017, 15 logements (sur les 55 vendus) ont été achetés par des locataires de Val Touraine Habitat – en nette hausse par rapport aux années précédentes.

NOS OBJECTIFS¹ 2017

➔ **METTRE EN ŒUVRE
NOTRE POLITIQUE
D'ADAPTATION AU
VIEILLISSEMENT**

● Réalisé

➔ **REVOIR ET DÉVELOPPER
NOTRE SYSTÈME DE
TRAITEMENT DES
RÉCLAMATIONS**

● Réalisé

➔ **METTRE EN PLACE UN
QUITUS LOCATAIRE**

✗ Non atteint - Cet objectif a été reformulé et reporté en 2018

➔ **SUIVRE LES LOCATAIRES
AYANT BÉNÉFICIÉ D'UN
ACCOMPAGNEMENT SOCIAL
DANS LE PASSÉ**

● Réalisé

NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES



350
logements adaptés



776
logements réhabilités
livrés dans l'année



14 %
de mutations internes



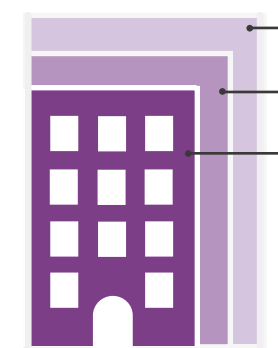
170
logements neufs livrés
dans l'année



14 %
de baisse des charges locatives
depuis 2013

23 415

logements gérés dont 2 019 équivalents logements



23 415
logements en 2017

23 324
logements en 2016

23 200
logements en 2015

¹Ces objectifs ne sont pas exhaustifs

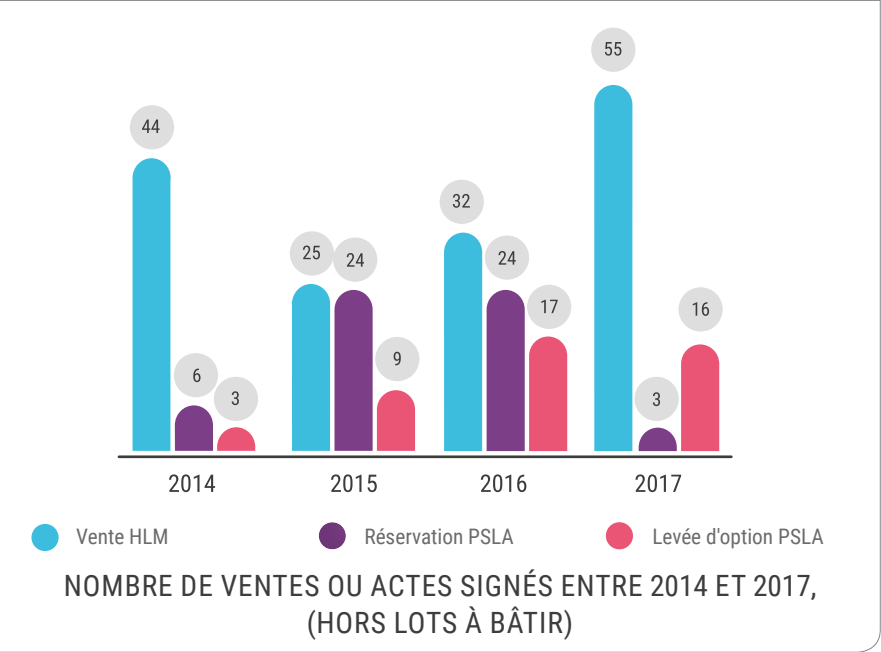
Nous avons produit 9 logements en location-accession (3 contrats de réservation ont été signés) et 16 locataires-accédants sont devenus propriétaires suite à la levée d'option.

L'AMÉLIORATION DU PARC EXISTANT GRÂCE AUX GROS TRAVAUX ET AUX RÉHABILITATIONS

L'amélioration du patrimoine existant représente plus du tiers de nos investissements. Nos opérations de réhabilitation comprennent des remplacements d'équipements : WC, lavabos, baignoires, meubles sous évier, fenêtres et portes, mais aussi des rafraîchissements de peinture, le remplacement de certains sols souples, des ravalements de façades, le changement des garde-corps... Les chargés d'opération visitent plusieurs logements et rencontrent les locataires avant d'arrêter les programmes de travaux, ce qui permet de satisfaire au mieux les besoins des habitants.

Nous équilibrons financièrement nos opérations grâce à la hausse des loyers après travaux – à laquelle nos locataires consentent par un vote qui conditionne la réhabilitation. Mais nous veillons à ce que cette hausse soit compensée par une baisse significative des charges. Nous estimons qu'en moyenne les locataires économisent plus de la moitié de leurs dépenses de chauffage *in fine*.

Le patrimoine situé sur la commune d'Amboise a fait l'objet d'un investissement considérable ces dernières années - plus de 26 M€ depuis 2012. Les quartiers de Malétrenne et de la Verrerie ont ainsi été réhabilités, ce qui représente 60 % de notre patrimoine sur la commune. Les quartiers ont été complètement repensés et nous avons transformé les espaces extérieurs. Nous avons déconstruit des bâtiments pour effectuer des percées, réaménagé des places publiques, créé des jardins individuels, des entrées privatives et



La résidence « Mésangerie 2 » à Saint-Cyr-sur-Loire, avant et après réhabilitation. Un exemple particulièrement réussi d'animation de façade grâce à des matériaux spécifiques

même un verger participatif. Les logements qui avaient une étiquette énergétique de E et F sont désormais passés à C et B.

Hors réhabilitation, près de 5 500 logements ont bénéficié de gros travaux d'entretien. Ils permettent de renouveler des composants (chaudières, menuiseries, toitures...), de ravalement ou d'isoler les façades, de réaménager les espaces extérieurs... Ils contribuent à l'amélioration du cadre de vie de nos locataires.



Renouvellement urbain du quartier de la Verrerie à Amboise

RÉPONDRE AUX ATTENTES ET BESOINS DES LOCATAIRES ET ACCÉDANTS

L'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

La Commission d'attribution des logements se réunit 4 fois par mois depuis 2016 (2 fois auparavant). Elle permet d'attribuer les logements neufs ainsi que les logements vacants du parc.



La Commission d'attribution des logements en mars 2017

En 2017, ce sont 2 563 logements qui ont été attribués et loués (hors logements attribués aux associations), ce qui, ramené au nombre de logements, est un bon résultat par rapport à d'autres bailleurs du référentiel EURHO GR®.

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

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



Bernard Pipereau
Maire de Manthelan

UNE RÉHABILITATION EST EN COURS SUR LE QUARTIER « LE DEFFAIX » ET VA CONCERNER QUATRE LOGEMENTS COLLECTIFS ET SEPT INDIVIDUELS. QUELS ÉTAIENT LES ENJEUX DE CE PROJET ?

La réhabilitation des logements locatifs dans ce quartier illustre plusieurs aspects du partenariat VTH/Commune de Manthelan : l'adaptation du logement social aux attentes d'économies d'énergie des locataires, un objectif du bailleur quant à l'image positive de la location sociale par l'amélioration de son confort et de son esthétique, mais aussi son intégration à un lotissement mitoyen à caractère résidentiel. Cet objectif rejoint celui d'un lien social réaffirmé pour la définition de l'habitat des uns et des autres.

LE PARTENARIAT AVEC VTH A-T-IL ÉTÉ À LA HAUTEUR DE CE QUE VOUS ATTENDIEZ ?

On peut parler d'un partenariat tonique et vertueux puisque l'objectif de VTH rejoint pleinement celui des élus. Il correspond à l'attente d'une population en milieu rural où le rapport de proximité est ressenti et attendu comme un atout d'attractivité, notamment pour les nouveaux arrivants dans la commune, qu'ils soient propriétaires ou locataires.

LES LOCATAIRES VONT-ILS VOIR UN VRAI CHANGEMENT DANS LEUR QUOTIDIEN ?

Il est raisonnable d'affirmer que les locataires se sentent valorisés par un habitat modernisé et une intégration renforcée et ouverte sur leur quartier et sur l'ensemble de la commune. Cette image de qualité est bénéfique pour les futures constructions de VTH sur la commune, notamment concernant la première tranche d'un projet de lotissement sur la Pièce du Bourg et l'extension de l'habitat en centre-bourg.

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, prolongé jusqu'à fin 2017. 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 528 ménages défavorisés, remplissant les objectifs fixés (qui étaient de 475 ménages).

LA GESTION DE PROXIMITÉ EN AGENCE

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

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

gestion des travaux d'entretien courant et de maintenance, nettoyage des parties communes... En 2017, la gestion de proximité a ainsi traité plus de 30 000 réclamations.

Les agences s'impliquent aux côtés des associations pour le bien-être des locataires et le lien social. Cette année par exemple l'agence de Joué-Lès-Tours a élaboré un dispositif de lutte contre les punaises de lit, en lien avec la Régie de quartier de Tours.

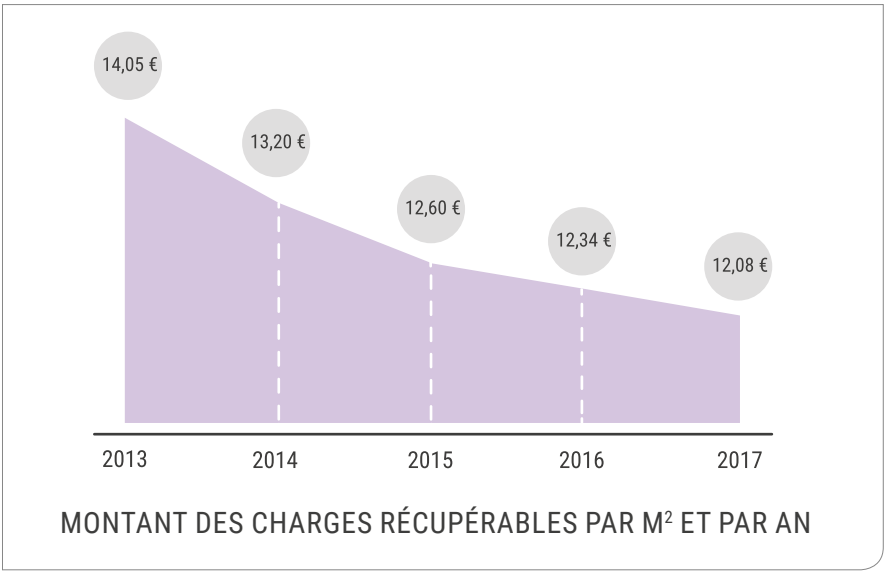


Un autre atout de Val Touraine Habitat est de pouvoir compter sur plus de 150 collaborateurs de terrain. Ils sont chargés du nettoyage de nos résidences, mais aussi de signaler d'éventuelles anomalies. Certains vérifient les interventions des entreprises dans les parties communes, d'autres, comme à Loches,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

L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES

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

Le Recouvrement : le personnel affecté au recouvrement en agence intervient pour faciliter le paiement des loyers et trouver une solution avec les locataires lors d'un retard de paiement. Notre taux de recouvrement est bon, malgré un léger recul, s'établissant à 93,6 %.



Le Service social assure une mission d'accompagnement et de prise en charge des locataires les plus vulnérables. Un(e) Conseiller(ère) en économie sociale et familiale (CESF) est ainsi présent(e) dans chaque agence. Les CESF interviennent pour les locataires entrants mais aussi pour la prévention des expulsions, en assurant la coordination des différents acteurs sociaux. En 2017, 560 locataires ont ainsi été suivis.

Un poste supplémentaire d'assistant(e) social(e) a été créé cette année pour contribuer à la prise en charge des femmes victimes de violence dans le cadre du protocole départemental. En 2017, le service a reçu 74 signalements d'associations et a relogé 33 femmes. L'assistante sociale intervient également auprès des locataires dont le bail est résilié (131 locataires sur la période).

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

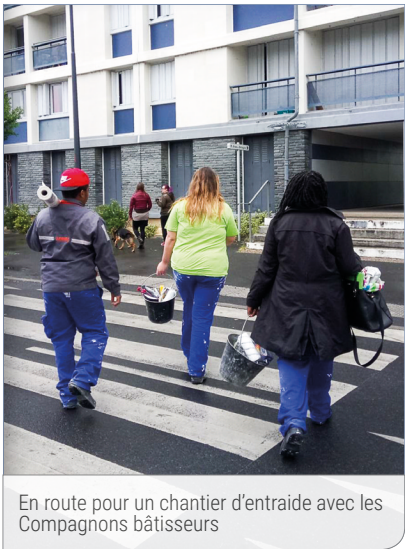
Le Pôle charges : chargé de suivre et de régulariser les charges (des avis de régulation, ainsi qu'une notice explicative, sont envoyés aux locataires chaque année à la fin du mois de mars), le Pôle charges a pour mission de veiller à limiter, voire diminuer, l'effort financier des locataires. En 2017, le montant des charges récupérables s'est élevé

à 17,25 M€, ce qui représente une moyenne de 50 € par mois pour un logement de 50 m² par exemple. Le total des charges récupérables a été réduit de 14 % depuis 2013.

LE PARTENARIAT AVEC LES ASSOCIATIONS

Pour contribuer à améliorer le cadre de vie de nos locataires, nous finançons et soutenons plus d'une trentaine d'associations, en majorité dans le cadre des Contrats de ville. **En 2017, les subventions versées par Val Touraine Habitat représentent la somme de 50 990 €.**

Les Compagnons bâtisseurs par exemple proposent un accompagnement individualisé de nos locataires qui ont besoin de réaliser des travaux dans leur logement (remise en état avant déménagement, amélioration, trans-



En route pour un chantier d'entraide avec les Compagnons bâtisseurs

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

Cette année, dans un appartement mis à disposition par Val Touraine Habitat, la Régie des quartiers de Joué-Lès-Tours a ouvert un « appartement pédagogique ». Il propose des ateliers gratuits pour favoriser l'entretien des logements et la vie en collectivité. La Régie a aussi développé le projet « SVP Régie », qui fournit pour un prix modique des petits travaux de bricolage et de réparation des appareils électroménagers pour les personnes en difficulté financière, ainsi qu'une aide au déménagement.



Image tirée des court-métrages « Dans mon hall »

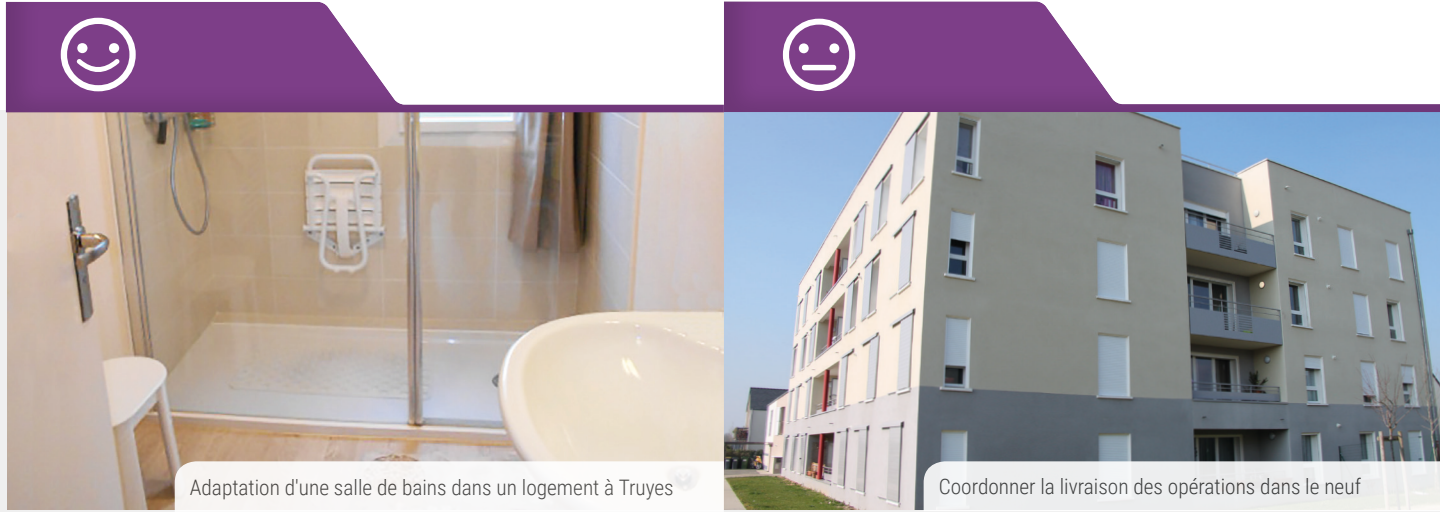
Dans le cadre du projet national « Dans mon hall » organisé par la Confédération syndicale des familles (CSF) avec la société de production « De l'Autre Côté du Périph », Val Touraine Habitat a soutenu la réalisation de trois court-métrages à La Riche et Joué-Lès-Tours. Ces films mettent en scène les habitants à partir de leurs témoignages

de vie. Ils ont été projetés dans les deux communes en octobre et ont été suivis d'un temps d'échange avec les familles participantes.

LA GESTION DES TROUBLES DE VOISINAGE

En réponse à la montée des incivilités et des conflits de voisinage, le Pôle médiation et tranquillité a vu le jour au 2^{ème} semestre 2015. Il est composé d'une responsable et de quatre collaborateurs chargés de la 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 2017, le Pôle a géré 218 situations, principalement des nuisances sonores et du tapage. Il a participé à 76 coordinations avec la police ou la gendarmerie.



Adaptation d'une salle de bains dans un logement à Truyes

Coordonner la livraison des opérations dans le neuf

350 LOGEMENTS ADAPTÉS EN UN AN !

La Direction du patrimoine prend pleinement part à l'effort de Val Touraine Habitat en faveur des personnes âgées. En effet, cette année nous avons atteint le nombre record de 350 logements adaptés, grâce à l'action conjuguée du Pôle résidences spécialisées et du Service réhabilitation.

Dans le patrimoine diffus, nous sommes passés de 30 logements adaptés en 2013 à 151 en 2017. À cela s'ajoutent 199 logements adaptés lors d'opérations de réhabilitation.

Au total, cela représente un investissement de 1,35 M€.

ÇA SE COMPLIQUE DANS LE NEUF...

L'année 2017 a été mouvementée pour notre équipe de la construction neuve. Un chantier pour la gendarmerie de l'Ile-Bouchard s'est vu retardé à cause de complications administratives imprévues.

D'autres opérations ont posé problème du fait de leurs dates de livraison concomitantes en fin d'année. Nos équipes ont dû concentrer leurs efforts pour lever toutes les réserves et trouver un nombre important de nouveaux locataires.

Enfin, l'Inspection du travail a relevé des non-conformités sur certains chantiers, il nous faut donc sensibiliser nos prestataires pour s'assurer que tous les intervenants soient en sécurité à tout moment. Malgré ces difficultés, les objectifs de livraisons ont été tenus.

NOTRE POLITIQUE D'ADAPTATION AU VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION
BILAN DE LA 1^{ÈRE} ANNÉE

L'année 2017 a été marquée par la mise en place de notre Politique d'adaptation au vieillissement. Elle a mobilisé nos équipes sur plusieurs sujets.

ENQUÊTE AUPRÈS DES SÉNIORS

Tout d'abord, nous avons souhaité mieux connaître nos seniors, grâce à près d'une trentaine d'entretiens individuels ainsi que des enquêtes téléphoniques auprès d'un échantillon représentatif de 500 personnes. Les résultats ont confirmé la pertinence de nos orientations. Les seniors sont en effet attachés à leur logement, ils en sont très satisfaits (d'autant plus s'il a été adapté). Ils s'y sentent en sécurité et bien entourés, mais on observe un net repli sur soi qui se traduit par un manque de connaissance des voisins ou des activités auxquelles ils pourraient participer. Les seniors dans notre parc sont également bien moins connectés aux nouvelles technologies qu'au niveau national.

ADAPTATION DU PARC EXISTANT

Nous avons cette année adapté 350 logements à la perte de mobilité, un record. En cumulé, cela représente 3,6 % de notre parc depuis 2013.

Concernant majoritairement des changements de baignoires en douches avec barres de maintien, ces travaux sont accueillis avec enthousiasme par nos locataires, qui leur donnent une note de satisfaction de 8,8/10 en moyenne.

Dans le cadre de nos agendas d'accessibilité, nous avons également construit cinq rampes d'accès pour nos résidences à Chinon.

AIDE AU DÉMÉNAGEMENT

Lorsqu'un logement n'est pas adaptable, nos locataires doivent parfois se résoudre à déménager afin de préserver leur santé et leur sécurité. Afin de les aider au mieux, Val Touraine Habitat a mis en place plusieurs dispositifs. Selon les besoins de la personne, nous prenons en charge tout ou partie du déménagement, la clôture ou l'ouverture des compteurs, ainsi que le transfert du dépôt de garantie sans complément. La Régie des quartiers de Joué-Lès-Tours s'occupe de la mise en œuvre du déménagement. Fin 2017 nous avons ainsi pu aider 6 personnes à déménager. Nous anticipons entre 30 et 40 déménagements pour 2018. Comme le décrit Adeline Beaugé, CESF à Joué-Lès-Tours, « Le déménagement des personnes âgées implique un accompagnement soutenu sur le long-



Notre CESF explique les démarches au locataire. « Sans VTH et la Régie je n'aurais pas pu déménager », déclare ce dernier. « Ils m'ont aidé à faire toutes les démarches et à transporter mes affaires ».

terme : en amont pour écouter leurs besoins et leurs craintes, pendant, pour rassurer la personne, mais aussi en aval pour permettre l'appropriation du nouveau logement ». Mohamed Jadan, employé de la Régie, supervise en personne le bon déroulement des déménagements. Il est très attentif à l'équipe qu'il emploie pour cela. « Il faut savoir se montrer rassurant, parfois calmer des angoisses. Pour nous, ces moments sont un vrai challenge, durs à la fois physiquement et émotionnellement, mais ils sont aussi très gratifiants ».

LOGEMENT SPÉCIFIQUE

Nous avons développé une offre de logements adaptés aux personnes âgées, avec des services et des animations proposés par une association ou une mairie, mais sans dispositif médicalisé. Trois programmes sont en phase d'étude, dont un dans le Pays de Racan. « Ce territoire comprend dix communes rurales, nos personnes âgées ne peuvent plus rester chez elles et migrent vers les villes », constate Catherine Lemaire, Maire de Saint-Christophe-sur-le-Nais. « Un diagnostic effectué par Agevie¹ a permis de poin-



« L'îlot Theuriet » à Sainte-Maure-de-Touraine offre une mixité générationnelle, il est composé de six logements pour personnes âgées, de six logements familiaux et d'une salle commune.

ter les difficultés et les atouts de notre territoire. Construire en centre-ville ou près d'un Ehpad, tel est l'avenir de l'habitat senior. Nous allons donc lancer la construction ou la réhabilitation de huit logements en rez-de-chaussée avec Val Touraine Habitat, qui a de très bonnes références ». Nous sommes fiers de cette collaboration et nous espérons que ce projet remplira le double objectif de dynamisation des communes rurales et du maintien à domicile des personnes âgées en Pays de Racan.

Un autre projet adapté sera livré en 2018. Il s'agit de « L'îlot Theuriet » à Sainte-Maure-de-Touraine.

Nous poursuivons également nos efforts pour développer des résidences

spécialisées selon les besoins de nos partenaires, avec la construction d'un Ehpad de 95 places à Richelieu et l'étude de faisabilité d'un Relais Sépia à Amboise avec l'association Agevie.

LOGEMENT CLASSIQUE « PRÉ-ADAPTÉ »

Nous souhaitons « pré-adapter » au moins 10 % de nos logements locatifs par an, à chaque fois que la résidence est accessible, proche du centre-bourg, de commerces ou de transports en commun. En 2017, nous avons réussi à dépasser cet objectif avec 18 % de notre programmation annuelle « pré-adaptée ». Douches extra-plates, barres de maintien, prises électriques à hauteur, absence de seuils de porte...



Aménagement de l'accès extérieur d'une résidence à Saint-Etienne-de-Chigny.

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

Au total, notre Politique d'adaptation au vieillissement représente 1,6 M€ investis en 2017. En 2018, nous maintiendrons notre budget et développerons encore de nouvelles actions. Cela inclura la formation de tous nos collaborateurs terrain, l'identification de nos logements adaptés et accessibles, le fléchage de ces logements pour leur attribution et le recensement des initiatives communales en faveur des personnes âgées.



Adaptation d'une baignoire en douche dans un logement à Fondettes



Résidence « Le Bourg » à Notre-Dame-d'Oé, dont deux logements seront pré-adaptés

¹ Association qui promeut le maintien dans la vie sociale des personnes âgées fragilisées.

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. S'il est important que nos collaborateurs prennent en compte l'environnement au travail, il est également essentiel d'associer à cette démarche nos 43 000 locataires et 1 200 prestataires.

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 114 hectares d'espaces verts répartis sur plusieurs centaines de sites, Val Touraine Habitat dispose d'un patrimoine naturel précieux. C'est pourquoi en 2013, nous avons choisi d'interdire 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.

La Touraine est un lieu privilégié de reproduction des hirondelles de fenêtre, une espèce protégée, mais qui subit malheureusement un déclin alarmant. La destruction de leur nid est interdite par la loi. Val Touraine Habitat a donc souhaité trouver une réponse globale et efficace et a signé, en 2014, une convention avec la Ligue de protection des oiseaux (LPO). La LPO intervient pour remplacer par des nids artificiels les nids que l'on doit enlever lors de travaux sur les façades. Elle en suit l'occupation lors de la période de nidification suivante. Elle a ainsi installé près de 180 nids dans 7 résidences ces dernières années. Trois nouveaux sites seront suivis en 2018. Malheureusement les aléas climatiques en 2017 ont été la cause d'une forte mortalité chez les jeunes. La LPO préconise donc une vigilance accrue et une période de non-intervention plus large, entre mi-mars et octobre.

Au quotidien, la biodiversité se vit dans nos jardins et, en plus de protéger la nature, nous pouvons bénéficier de sa générosité. C'est pourquoi Val Touraine Habitat soutient les initiatives des locataires qui souhaitent mettre en place des jardins potagers. Depuis 2012, nous avons soutenu et financé des jardins partagés ou des potagers participatifs à Loches, Bourgueil, Joué-Lès-Tours et Chinon. Cette année nous soutenons la mise en place de deux jardins partagés, portés par les mairies concernées. À Montlouis-sur-Loire, dans le quartier des Brossereaux, le jardin est en cours d'aménagement par l'association BiodiverCity avec le concours du Service parcs et jardins de la Ville. Nous prenons en charge l'installation d'un récupérateur d'eaux pluviales pour arroser le jardin, ainsi que 50 % du financement de l'action de l'association.

NOTRE STRATÉGIE

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

NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES



-14.8 %

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



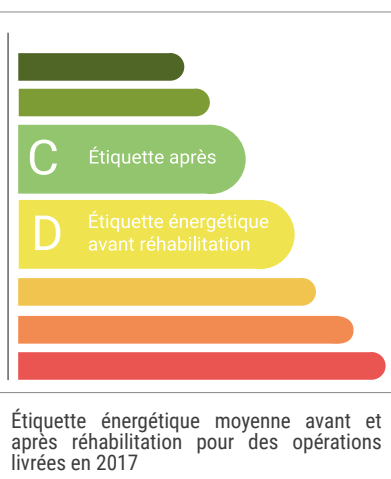
1 152

logements ont bénéficié de travaux d'économie d'énergie



124

logements neufs livrés certifiés Qualitel niveau B ou Habitat & Environnement



À Chambray-lès-Tours, où le projet est en cours d'élaboration, nous financerons les récupérateurs d'eaux pluviales et mettrons à disposition le terrain nécessaire.

À Amboise, à la place d'un ancien bâtiment démoli dans le cadre de la requalification du quartier de la Verrerie, un verger a été créé avec l'association Objectif.



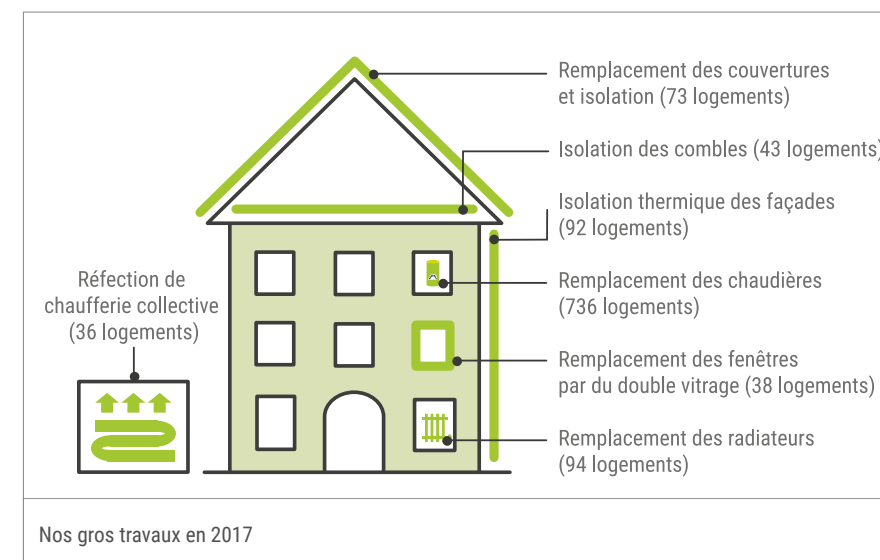
Jardin partagé à Bourgueil

Nos opérations d'aménagement favorisent l'émergence de projets urbains qui redessinent le patrimoine local, naturel ou bâti. Nous incluons dans nos projets des espaces publics arborés traversés de cheminements doux. Ces espaces sont conçus en fonction du vent, de l'ensoleillement, de la végétation ou de l'écoulement naturel des eaux de pluie. Nous essayons également de préserver les arbres remarquables et de replanter les végétaux.

ÉNERGIE, EAU

Depuis 2009, la consommation moyenne d'énergie de nos logements, telle qu'affichée dans le Diagnostic de

Opération de huit maisons individuelles en matériaux bio-sourcés à Reugny



performance énergétique (DPE) a diminué de 14,8 %, grâce à nos réhabilitations, nos gros travaux et nos projets neufs.

Les réhabilitations ont représenté 35,3 % de notre budget d'investissement cette année. En moyenne, sur les 36 000 € investis dans chaque logement réhabilité, les travaux d'économie d'énergie représentent plus du tiers de nos dépenses. Nous avons calculé qu'ils peuvent permettre une diminution de moitié des dépenses d'énergie de nos locataires (chauffage et eau chaude). Les logements sont ainsi

mieux isolés, mieux ventilés et plus agréables à habiter au quotidien.

Les « gros travaux » diffèrent des travaux dits de « réhabilitation ». En effet, ils prévoient le remplacement d'un seul type d'équipement ou d'élément. En 2017, nous avons remplacé 736 chaudières par des modèles à condensation à haute performance énergétique, permettant ainsi une économie de chauffage de 15 %. Nous avons également isolé des combles, des façades, remplacé des radiateurs, des fenêtres... Ces travaux ont représenté un investissement de 2,7 M€.



Dix logements individuels et collectifs réhabilités à Ligueil



Dans la construction neuve, nous pouvons citer plusieurs opérations exemplaires. La résidence « La Fuie 2 » à Montbazou a été mise en chantier cet été. L'isolation et l'orientation des bâtiments leur permettront d'atteindre une performance 20 % supérieure aux seuils établis par la réglementation thermique actuelle (RT2012). Par ailleurs, les panneaux photovoltaïques qui ont été installés devraient produire assez d'énergie pour faire fonctionner une partie des équipements de la cuisine en autoconsommation.

À Reugny, nous avons lancé une opération, « Les Vignes de la Côte », qui innove par l'utilisation de matériaux bio-sourcés (label niveau 1) et par son montage. L'entreprise VIVRE ECO est mandataire du groupement d'entreprises en charge du projet. Selon son gérant, Samuel Breton, « **Le marché**

en conception/réalisation a été une excellente idée de la part de Val Touraine Habitat. Il nous oblige à réfléchir en amont pour optimiser le projet et à proposer des solutions intelligentes au meilleur rapport qualité/prix. Ainsi, tous les artisans sont associés dès le départ. Cerise sur le gâteau, nous participons à l'étude E+C- en anticipation de la RT2020 ». Le principe constructif en ossature bois avec une isolation incluant de la laine de bois va permettre une bonne performance thermique et acoustique du bâti.

S'inscrivant dans une démarche similaire, l'équipe de maîtrise d'œuvre de l'opération « La Borde » à Notre-Dame-d'Oé a pour objectif d'atteindre les niveaux suivants : construire 14 logements 20 % plus performants que la RT2012 ; obtenir le label E+C- pour 8 logements ; obtenir le Label BEE+ (Bâtiment énergie environnement) pour l'ensemble des 22 logements.

1, 2, 3... DIAGNOSTICS !

Depuis le mois de septembre, trois diagnostics supplémentaires doivent être réalisés dans les logements vacants avant leur remise en location : électricité, gaz et amiante. Ils permettent de vérifier le bon état des installations afin de préserver la santé et la sécurité de nos locataires.

Le coût des diagnostics en 2017 s'est élevé à 208 685 € - ce chiffre ne comprenant pas les travaux éventuels de mise en conformité. À cela vient s'ajouter le manque à gagner de la vacance des logements, car tant que le diagnostic amiante n'est pas réalisé, les travaux ne peuvent pas commencer et le logement ne peut être reloué. Près de 100 logements chaque mois sont concernés.

Des diagnostics amiante doivent également être réalisés avant les réhabilitations et les gros travaux. Pour la réhabilitation, en 2017, les diagnostics combinés d'amiante, de plomb et de performance énergétique ont coûté 611 000 €.

SENSIBILISATION DES LOCATAIRES

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

À Chinon, la thématique de la « récup' » s'allie à celle de la fête et du lien social. Cette année encore nous avons soutenu le Claac (Culture loisir accueil & animation en chinonais) et la compagnie Fouxfeuxrieux dans l'organisation d'ateliers divers durant trois demi-journées en juin. Une attraction-phare, la création de meubles faits de palettes et le troc d'objets. Un carré potager a été inauguré à cette occasion et les habitants ont également pu participer à un spectacle de jonglerie. Le tout s'est clôturé par un barbecue festif et animé. Nos équipes se sont beaucoup impliquées auprès des associations pour ce moment qui a connu un franc succès avec environ 140 participants au total.

Une journée de sensibilisation sur les déchets a été organisée à La Rabière à Joué-Lès-Tours, en collaboration avec la Ville, la Régie des quartiers et deux autres bailleurs. Les habitants étaient invités à rejoindre deux stands pour faire part de leurs propositions et réflexions sur le sujet.



Spectacle des Fouxfeuxrieux dans le quartier des Courances à Chinon

Parmi d'autres actions de sensibilisation soutenues dans le cadre des contrats de ville, nous pouvons citer : le vélo-école pour adultes du Collectif cycliste 37, visant à développer ce mode de transport propre, peu cher et bénéfique pour la santé, ou encore une ressource coopérative gérant un centre de récupération, de valorisation et de vente d'objets et proposant des ateliers dans un esprit d'éducation à l'environnement. Hors contrat de ville, un concours de balcons et jardins fleuris a été organisé à Amboise avec l'association Objectif et un autre bailleur social. Val Touraine Habitat a financé les bacs à fleurs et le terreau, l'association a permis aux habitants d'acheter les fleurs à moindre coût. Notre Responsable d'agence a participé au jury qui a récompensé les plus beaux balcons.

NOS OBJECTIFS¹ 2017

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

● Réalisé

➡ SENSIBILISER LES COLLABORATEURS DE VAL TOURAINE HABITAT AUX ÉCO-GESTES AU TRAVAIL

● En cours

➡ RÉALISER 5 % D'OPÉRATIONS NEUVES EN RT2012 -10 %

● Réalisé

➡ DÉMARRER 5 % DE RÉHABILITATIONS AU NIVEAU «BBC»

● Réalisé

➡ MESURER LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE RÉELLE DE NOS PROJETS

○ À démarrer

EXPÉRIMENTATION ET LABEL E+C-, EXPLICATIONS PAR ANNE-CÉLINE REDON, CHARGÉE D'OPÉRATIONS AU SERVICE CONSTRUCTION NEUVE

Quel est le principe du label E+C- ?

L'objectif du label est de préparer la future réglementation thermique de 2020. Le principe en est de continuer à améliorer la performance énergétique des logements (E+), mais d'agir également sur l'empreinte carbone du bâtiment (C-) tout au long de sa vie (depuis l'extraction des matériaux jusqu'à la démolition).

Quel est le travail réalisé par VTH pour aller dans ce sens ?

Nous avons choisi d'expérimenter le label sur l'opération « La Borde » à Notre-Dame-d'Oé. Nous pourrions ainsi en mesurer les retombées, les conséquences et les contraintes. Pour concevoir un bâtiment E+C-, un bureau d'études spécialisé doit intervenir bien en amont, dès les premières esquisses. Il réalise des simulations pour identifier la meilleure combinaison pos-

sible de matériaux selon les caractéristiques du site (ensoleillement, vent, déclivité du terrain, etc.). C'est une conception dite « bioclimatique ».

En parallèle, l'opération « Les Vignes de la Côte » à Reugny a été retenue pour un appel à projets de l'Ademe¹. Nous allons ainsi contribuer à alimenter une base de données nationale qui servira à valider le contenu de la future réglementation.

Quel avantage représente cette démarche pour VTH ?

Tous ces retours d'expérience nous donneront de l'avance pour la suite. De plus, nos résultats nous serviront dans la mise en place de la future réglementation.

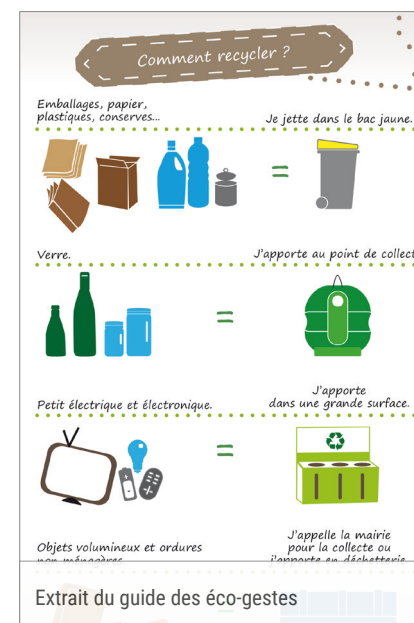


Atelier palettes avec les Compagnons bâtisseurs à Saint-Pierre-des-Corps

¹ Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie. L'Ademe participe à la mise en œuvre des politiques publiques dans le domaine du développement durable.

¹ Ces objectifs ne sont pas exhaustifs

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



Les Conseillères en économie sociale et familiale prodiguent régulièrement des conseils en économie d'énergie aux locataires qu'elles suivent et qui sont en difficulté financière.

Nous participons également au fonctionnement de l'appartement pédagogique sur les économies d'énergie, mis en place par le Conseil départemental dans un cadre multi-partenarial (bail-



leurs, Caf Touraine...). Après Saint-Pierre-des-Corps en 2016 et Tours en 2017, le dispositif devrait poursuivre son itinérance dans le département (Amboise en 2018).

LIMITATION DES IMPACTS DE NOTRE MODE DE FONCTIONNEMENT

Fin 2015, nous avons mis en place la visioconférence pour limiter les déplacements entre le siège et nos six agences, dont les plus éloignées se trouvent à presque 50 km. Ainsi, au cours de 2017, 140 visioconférences se sont tenues (30 % de plus qu'en 2016), évitant 8 000 km de trajet, réduisant par là-même les risques d'accident et le temps que nos collaborateurs passent à conduire.

En 2016, nous avons systématiquement proposé à nos nouveaux locataires de leur envoyer leur état des lieux par email. En 2017, 85 % l'ont accepté. Cela a permis une économie d'environ 83 000 pages sur l'année.

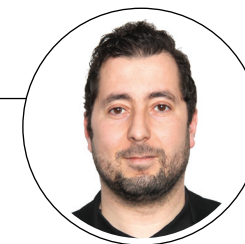
Notre processus de gestion de la relation client a également été revu. Nous envoyons désormais un SMS d'information au lieu d'un courrier dès que nous commandons des travaux chez



un locataire. En plus d'améliorer notre réactivité auprès de nos locataires, cela devrait permettre une économie de plus de 20 000 pages par an.

L'audit énergétique mené en 2016 au siège et dans nos agences avait permis de dégager quelques pistes d'amélioration. En 2017, nous avons ainsi remplacé 470 ampoules fluo-compactes ou à incandescence par des ampoules LED. Des minuteurs et des horloges ont été installés sur différents équipements du siège (VMC, climatisation) afin d'éviter leur fonctionnement en continu.

Nous avons installé deux ruches en 2011 sur le toit de notre siège à Tours Nord. Un apiculteur en prend soin et chaque année nous récoltons plusieurs dizaines de kilos de miel que nous donnons à nos collaborateurs, nos administrateurs, nos partenaires ou à une association caritative (Les Restos du Cœur pour son action auprès des bébés). De portée symbolique, cette initiative a eu beaucoup de retentissement en interne et permet de rendre concrète la réflexion sur la biodiversité. Cette année nous avons récolté 25 kg de miel.



Hassane Lhamri
Technicien de patrimoine confirmé

POUEZ-VOUS VOUS PRÉSENTER, AINSI QUE VOS MISSIONS ?

Je suis arrivé à VTH en 2007 et je suis en charge des installations de chauffage collectif. Mon travail consiste à piloter les contrats de maintenance et de travaux sur l'ensemble des groupes concernés. Par ailleurs, j'apporte un soutien aux agences sur ces problématiques.

J'interviens également en mode projet sur des sujets plus pointus, tels que la répartition des frais de chauffage ou la fourniture de gaz naturel.

De manière générale, je suis le référent sur les questions de génie climatique au sein de la Direction du patrimoine.

POUEZ-VOUS NOUS DIRE UN MOT DES PRINCIPAUX RÉSULTATS RELATIFS AUX ÉCONOMIES D'ÉNERGIE ?

Les économies d'énergies sont au cœur des préoccupations de l'entreprise. Cela impacte directement le porte-monnaie de nos locataires et donc leur niveau de vie.

Pour donner quelques chiffres, la négociation des tarifs de gaz naturel nous a permis de réduire le coût du kWh de 25 % pour 3 000 de nos logements, soit une économie globale estimée à plus de 400 000 €.

Sur les six dernières années, le suivi attentif des installations de chauffage collectif couplé aux travaux d'économie d'énergie réalisés nous a permis de réduire les consommations de 15 %.



DES TRAVAUX D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE DANS 1 152 LOGEMENTS

Des travaux d'économie d'énergie ont été réalisés dans 776 logements par le Service réhabilitation et dans 376 logements par le Service entretien, pour des montants de 28 M€ et 2,7 M€ respectivement. Les réhabilitations permettent d'améliorer de 50% la performance thermique des logements, en moyenne.



ARRÊT D'UN CHANTIER POUR LA PROTECTION DES HIRONDELLES

En juin, la Ligue pour la protection des oiseaux nous a avertis d'un chantier en cours sur le site de Cravant-lès-Côteaux. Un échafaudage avait été placé pour des travaux de peinture et de remplacement de fenêtres, alors que les nids d'hirondelles étaient occupés. Grâce à l'implication du spécialiste de la LPO, nous avons interrompu rapidement le chantier jusqu'à la mise en place de mesures compensatoires et à l'envol des jeunes. Nous veillerons à sensibiliser régulièrement nos entreprises et nos collaborateurs à l'avenir.

3

CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE



CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

L'année 2017 a été marquée par une reprise économique globale. Nos résultats financiers sont bons, mais il nous faut veiller à sécuriser nos ressources tout en maintenant un haut niveau d'investissement dans le tissu économique de la Touraine. Nous devons également nous préparer à une année 2018 particulière du fait de la Loi de finances 2018 et de la future Loi logement.

PÉRENNITÉ ET DÉVELOPPEMENT DE L'OFFICE ET DE SON PATRIMOINE

NOS RÉSULTATS FINANCIERS

Avec un chiffre d'affaires de 91,5 M€, un autofinancement net de 12,8 M€, Val Touraine Habitat peut continuer à investir dans des projets de qualité. Ainsi, en 2017, nous avons investi 31,6 M€ dans la construction neuve, 20 M€ dans la réhabilitation du parc et 14,1 M€ dans l'entretien et l'amélioration du patrimoine.

Nous nous sommes également engagés dans un important réaménagement de notre dette, par le remboursement anticipé des emprunts souscrits auprès de la Caisse des dépôts et son refinancement auprès d'un autre organisme bancaire. Ce réaménagement a porté sur un capital de 23 M€. Nos remboursements bénéficient désormais d'un taux fixe, ce qui permettra de dégager une économie sur les charges financières.

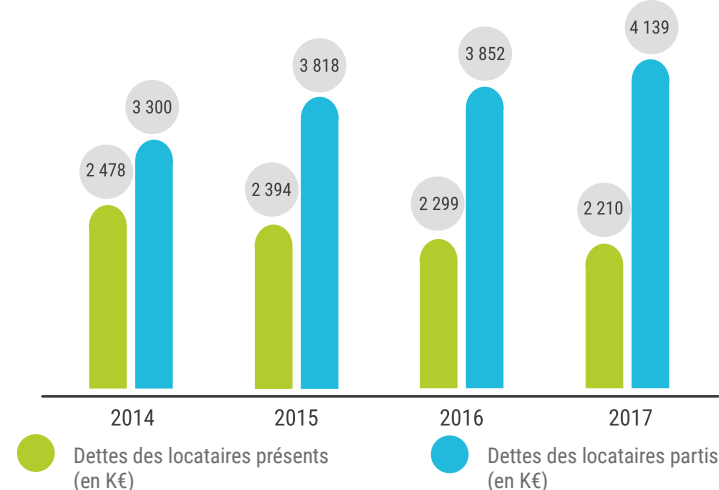
LES REVENUS DE VAL TOURAINE HABITAT

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

Nous devons donc louer un maximum de logements pour sécuriser nos revenus. Un plan général de lutte contre la vacance a donc été mis en place dès 2014. Il a permis de coordonner et d'amplifier nos actions : outils internet (annonces en ligne sur Le Bon Coin), embauche d'une commercialisatrice, renforcement des équipes, réduction des délais de mise en (re)location... Grâce à ces efforts, notre taux de vacance commerciale (logements en attente d'être reloués) demeure stable. Nos objectifs 2017 sont dépassés, même si on constate un nombre important de logements bloqués par le diagnostic de repérage amiante avant travaux.

Le choix d'une gestion en comptabilité publique permet de recourir, pour les impayés, à des moyens d'action propres à la puissance publique. Conjugué à une démarche globale de lutte contre les impayés, cela facilite le recouvrement forcé des créances les plus contentieuses, notamment celles des locataires partis, qu'il s'agisse de dette de loyer ou de réparations locatives. Concernant les locataires en place, nos collaborateurs du recouvrement et du service social nous permettent de réagir rapidement et d'aider nos locataires à remédier à des situations de non-paiement. Nous organisons des campagnes de rappel par SMS lors d'un retard. Puis

ÉVOLUTION DE LA DETTE DES LOCATAIRES ENTRANTS ET DES LOCATAIRES PARTIS



les équipes prennent le relais pour rencontrer les locataires en difficulté et trouver des solutions satisfaisantes, notamment par la mise en place de plans d'apurement à l'amiable.

Grâce à ces actions, la dette de nos locataires présents continue de diminuer : - 4 % par an en moyenne depuis 2014. La dette des locataires partis, elle, continue d'augmenter : + 7 % par rapport à 2016. Le total des impayés s'élève à 6,3 M€, en hausse par rapport à 2016, mais il reste maîtrisé au regard du taux régional et national.

Cette année encore nous avons perçu des dégrèvements de taxes d'habitation et de taxes foncières sur les propriétés bâties. Nous avons formulé 339 demandes de dégrèvement, les deux tiers concernant des travaux d'économie d'énergie.

NOTRE STRATÉGIE

Notre stratégie économique est avant tout de permettre un équilibre entre nos ressources et nos besoins en fonds propres nécessaires à l'entretien, la réhabilitation et la construction de notre patrimoine. Ainsi, nous devons lutter contre la vacance commerciale et les impayés, mais aussi veiller à équilibrer au mieux nos opérations d'investissement, pour éviter de consommer nos fonds propres plus rapidement qu'ils ne se constituent.



Estelle Milet

Chargée de clientèle à l'Agence de Joué-Lès-Tours

POUVEZ-VOUS NOUS DÉCRIRE EN QUELQUES MOTS VOTRE MÉTIER DE CHARGÉE DE CLIENTÈLE ET VOTRE RÔLE À VTH ?

En agence et sur un secteur défini je prends en charge la gestion des mouvements locatifs. Je recherche et traite les dossiers et je reçois les candidats afin de mieux cibler leurs attentes. L'objectif est de rechercher la meilleure adéquation entre les besoins du candidat et les possibilités de VTH. Le processus va jusqu'à l'attribution et l'édition des contrats de location. Entre-temps, une visite du logement est effectuée et le dossier préparé puis présenté en Commission d'attribution. Le processus inclut également le traitement des courriers de préavis de départ des locataires.

VOS MISSIONS ONT CONNU DES ÉVOLUTIONS RÉCENTES, QUELLES SONT-ELLES ?

En effet, notre métier a évolué. Auparavant administratifs, les métiers de la gestion locative se concentrent sur la qualité du service rendu et s'articulent autour

de deux axes. Un premier axe humain avec une gestion sociale prégnante liée aux difficultés grandissantes des locataires ; et un deuxième axe économique avec la lutte contre la vacance et la maîtrise des charges locatives. De plus, les constantes évolutions informatiques et législatives requièrent une forte adaptabilité.

UNE DERNIÈRE QUESTION, QUELLES SONT SELON VOUS LES PRINCIPALES QUALITÉS D'UN(E) CHARGÉ(E) DE CLIENTÈLE ?

Il faut faire preuve d'autonomie, d'un esprit d'initiative et d'une maîtrise situationnelle, mais aussi être bien organisé pour suivre un ensemble de dossiers parfois complexes. L'empathie, l'expérience et la polyvalence sont également très importantes car nous devons être à l'écoute des préoccupations des locataires et les informer sur de nombreuses thématiques : charges, aides au logement...

LES PERSPECTIVES 2018

La réforme de l'Aide personnalisée au logement (APL) annoncée en 2017 et inscrite dans la Loi de finances 2018 sera mise en œuvre courant 2018. Elle va requérir des bailleurs la mise en place de la Réduction de loyer de solidarité (RLS) pour tous les locataires bénéficiaires des APL. Schématiquement, les locataires du parc social percevront moins d'APL, mais cela sera « compensé » par les bailleurs, qui, de leur côté, réduiront d'autant, voire plus, leur niveau de loyer.

Cette obligation est applicable à l'ensemble des contrats en cours et concernera 51,6 % de nos locataires. Les loyers perçus par Val Touraine Habitat vont donc diminuer, ce qui provoquera une **baisse significative de nos ressources, de l'ordre de 3,6 M€ dès 2018**.

NOS OBJECTIFS¹ 2017

➔ ÉLABORER ET DIFFUSER UN GUIDE DES ACHATS RESPONSABLES ET ÉTHIQUES

🔄 Démarrage

➔ DÉGAGER UN AUTOFINANCEMENT PERMETTANT DE COUVRIR LES BESOINS FINANCIERS

🟡 Réalisé

➔ POURSUIVRE LA DÉMATÉRIALISATION DES FACTURES

🔄 En cours

D'autres mesures prévues par la Loi de finances viendront s'ajouter à cet effet :

- Le relèvement du taux de TVA pour les opérations neuves – coût estimé à plus de 2 M€ en 2018 ;
- L'augmentation de la cotisation à la Caisse de garantie du logement locatif social, devant permettre une péréquation des ressources entre les organismes - coût estimé à 1,2 M€ en 2018 ;
- Le gel des loyers, dont l'impact sur le budget initial de 2018 est estimé à 458 K€.

Toutefois certaines mesures auront un impact budgétaire positif pour VTH. Il s'agit du maintien du taux du Livret A (représentant un gain de l'ordre de 500 K€ par rapport au budget initialement prévu en 2018) et la suspension de la mutualisation (environ 202 K€ en 2018).

Au final, nous estimons que ces mesures réduiront notre budget 2018 d'environ 7 M€.

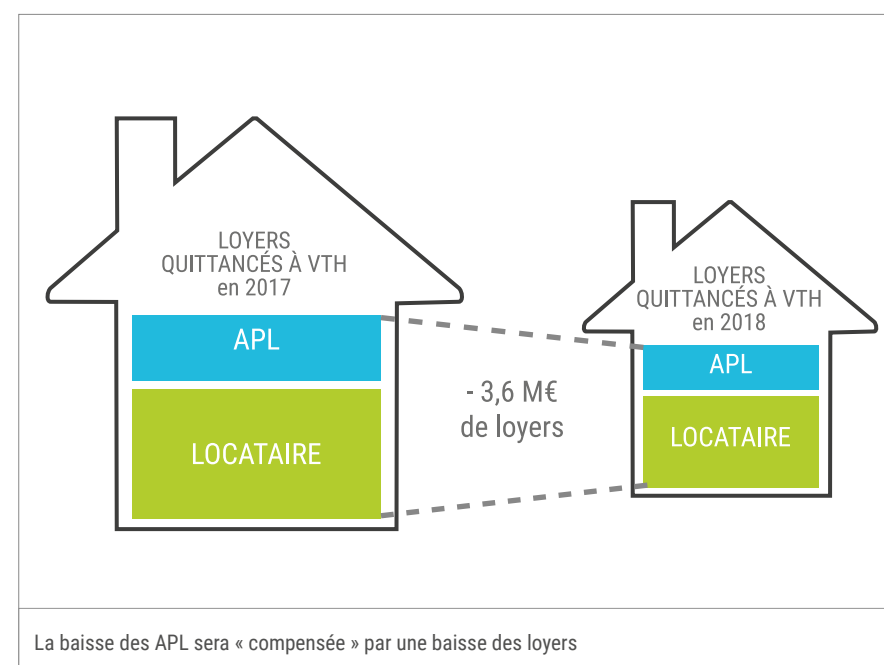
La transformation du secteur Hlm se poursuivra avec la Loi Elan qui entend favoriser le regroupement des



Conférence de consensus au Sénat sur la Loi logement

organismes Hlm, sans pour autant imposer de statut unique pour les acteurs du logement social. Le principe de Société anonyme de coordination est pressenti.

Val Touraine Habitat sera donc attentif aux évolutions législatives à venir et devra savoir innover dans son organisation pour rester un acteur compétitif sur son territoire.



RELATION AUX PRESTATAIRES ET À L'EMPLOI

NOS PRESTATAIRES

En 2017, nous avons travaillé avec **1 190 entreprises**, dont 60 % étaient basées en Indre-et-Loire. Pour les opérations de construction neuve, de réhabilitation ou encore pour l'entretien



Rencontre avec les prestataires de nos nouveaux marchés

de notre patrimoine, nous privilégions le modèle d'allotissement qui permet aux entreprises locales (artisans, TPE et PME) de répondre plus facilement à nos appels d'offres. L'allotissement peut être technique ou fonctionnel. Ainsi, nous ne faisons que très rarement appel à des entreprises générales.

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

Nous essayons d'être plus qu'un « simple donneur d'ordre » en développant une relation de proximité et de soutien auprès de nos prestataires. Par exemple, nous avons aidé l'Esat de Chinon¹ à obtenir une « qualification amiante » pour ses salariés. Sans cette qualification, l'Esat aurait perdu une partie de son marché de prestations de peinture. Le Service entretien s'est ainsi mobilisé pour rechercher des sources de financement et un accompagnement pour les formations.



L'insertion par l'emploi se développe à VTH

Une autre entreprise de peinture s'est trouvée en difficulté en 2017, laissant certaines de nos commandes en souffrance en raison d'un manque de main d'œuvre. L'agence d'Amboise l'a donc mise en contact avec l'association Giraudeau-Bastie, qui a notamment une mission d'insertion professionnelle. Après quelques mois de mise en place, cette collaboration a permis à l'entreprise d'embaucher deux salariés supplémentaires.

NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES



1 563 €

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



2,73 %

de vacance globale à 3 mois



12,8 M€

d'autofinancement net



1 190

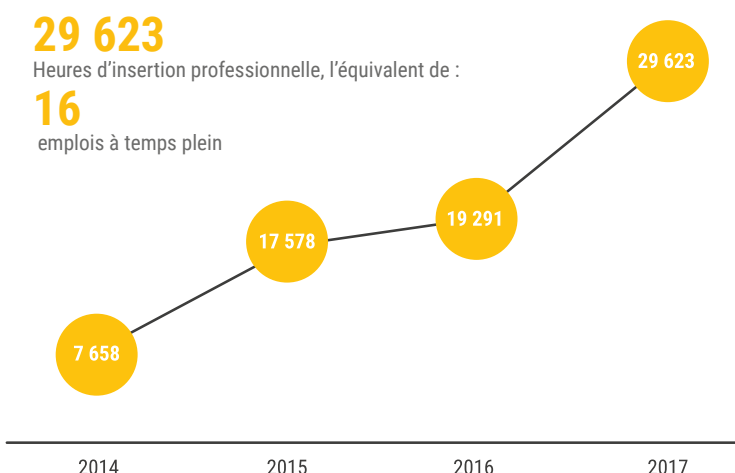
prestataires, dont 60 % basés en Indre-et-Loire

29 623

Heures d'insertion professionnelle, l'équivalent de :

16

emplois à temps plein



HEURES D'INSERTION GÉNÉRÉES PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

¹Ces objectifs ne sont pas exhaustifs

¹Établissement ou service d'aide par le travail, structure qui permet aux personnes handicapées d'avoir un travail adapté et stable

L'INSERTION PAR L'EMPLOI

Afin d'encourager plus largement l'insertion de personnes socialement fragiles (chômeurs longue durée, personnes sans qualification, jeunes en difficulté...), nous avons en 2014 signé deux conventions, l'une avec le Conseil départemental d'Indre-et-Loire et l'autre avec Tours Métropole Val de Loire (par l'intermédiaire du CREPI Touraine). Pour chaque projet de construction ou de réhabilitation d'envergure, nous demandons à nos prestataires de confier des heures de travail à une personne éloignée de l'emploi. En 2016 et 2017 nous avons étendu ces obligations aux marchés d'espaces verts et de peinture. Le CREPI Touraine et le Conseil départemental calculent le nombre d'heures à effectuer, puis accompagnent les entreprises et suivent les chantiers. **Résultat, en 2017, nos prestataires ont effectué 29 623 heures d'insertion, un chiffre en hausse de 54 % par rapport à l'année précédente.** Cela représente l'équivalent de 16 emplois à temps plein !

Nous travaillons également directement avec des associations d'insertion par l'emploi, telle la Régie des quartiers de Joué-Lès-Tours. Comme l'explique Nelle Arnaud, sa directrice, « *Val Touraine Habitat est un partenaire essentiel de la Régie. Grâce à notre rapport de confiance, nous sommes passés de 5 000 heures de travaux de peinture à 9 000 heures en 2017, ce qui permet*



Insertion sur les chantiers de réhabilitation

de stabiliser notre activité dans ce domaine ». Nelle Arnaud souligne d'ailleurs avec raison que « *Les salariés de la Régie sont aussi des locataires de VTH* ». C'est là que notre collaboration prend tout son sens : par nos commandes, nous aidons à générer des ressources pour certains de nos locataires fragiles et ainsi nous contribuons à stabiliser leur situation. Comme le souligne le Président de la Régie, Yves Mondon, « *Nous partageons le même objectif : créer de la valeur sociale* ».

Nous souhaitons aller plus loin et nous engager dans une démarche d'achats responsables. Notre politique à ce sujet a été validée fin 2016, mais il nous faut encore la décliner pour chaque catégorie d'achat, c'est un de nos objectifs en 2018.



Remise en état d'un logement par la Régie des quartiers de Joué-Lès-Tours

LES DÉLAIS DE PAIEMENT

Nous devons continuer à améliorer le délai de paiement de nos factures. Il est aujourd'hui en moyenne de 33 jours (35 en 2016), quand la loi prescrit un paiement en 30 jours. En comptabilité publique, le Trésor dispose de dix jours maximum pour la mise en paiement à un prestataire, ce qui signifie que l'ordonnateur (VTH) a 20 jours à compter de la réception de la facture pour la mandater.

La dématérialisation déjà engagée du traitement des factures devra nous permettre de continuer à réduire nos délais de paiement.



Déménagement de l'agence de Saint-Pierre-des-Corps avec l'appui de la Régie des quartiers de Joué-Lès-Tours

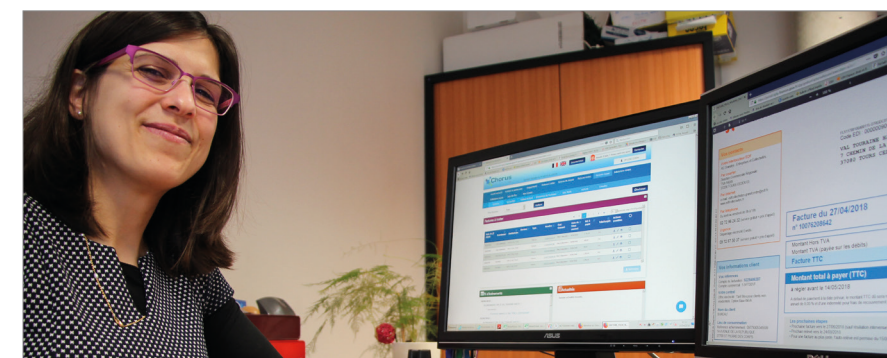
CHORUS PORTAIL PRO

La dématérialisation des factures est devenue une obligation légale au 1^{er} janvier 2017 pour toutes les grandes entreprises et les personnes publiques. Elle le deviendra pour l'ensemble des entreprises au 1^{er} janvier 2020.

Certains de nos fournisseurs doivent donc désormais nous soumettre leurs factures de façon dématérialisée sur le site Chorus Portail Pro, mis à disposition par le Gouvernement.

En 2017, nous avons ainsi traité 2 500 factures via ce portail - sur les 52 500 que traitent le Service comptabilité et la Trésorerie.

Dans le même temps, nous avons aussi dû préparer le passage au logiciel Hélios - il sera effectif au 1^{er} janvier 2018.

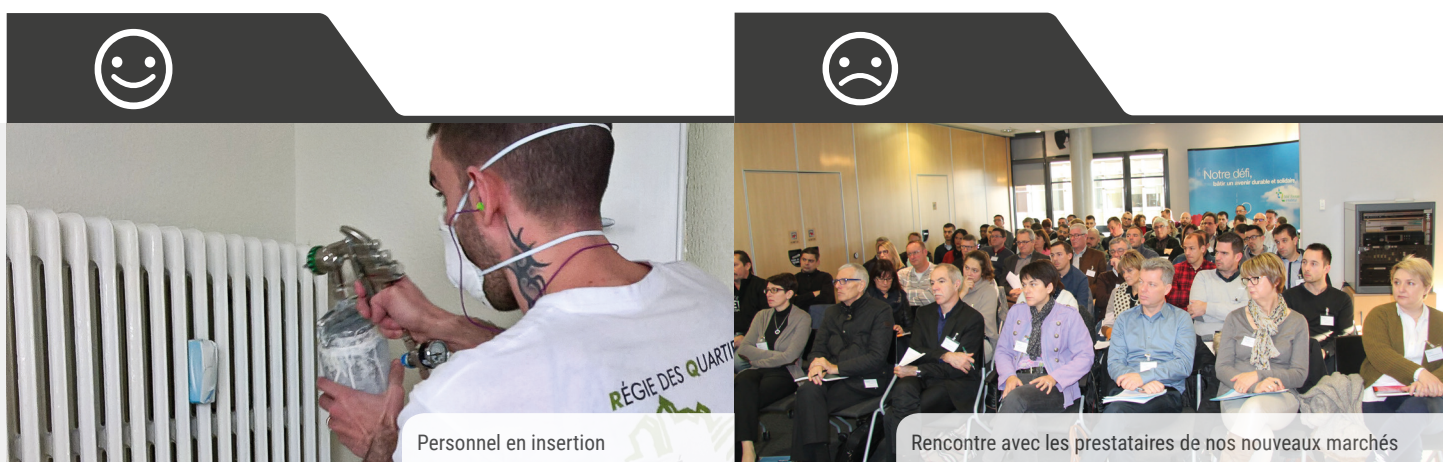


Nouveaux outils pour la comptabilité

Cette migration était essentielle du fait du changement de notre processus de traitement des factures à venir ces prochains mois.

« *Ce projet a mobilisé la Trésorerie, la Direction des systèmes d'information et le Service comptabilité pendant de longs mois* », explique Solène Pignon,

responsable du Pôle exploitation de la comptabilité. « *Pour l'instant ces systèmes sont peu souples, tant pour nous que pour nos fournisseurs. De plus, il va nous falloir moderniser nos outils, car aujourd'hui nous devons imprimer les factures que nous recevons de façon dématérialisée !* ». Ce travail se poursuivra donc en 2018.



Personnel en insertion

Rencontre avec les prestataires de nos nouveaux marchés

L'INSERTION PROFESSIONNELLE SE DÉVELOPPE SUR NOS CHANTIERS

En 2017, environ la moitié des consultations de réhabilitation et près des trois quarts des opérations de construction neuve ont comporté une clause d'insertion, en plus de deux marchés d'entretien courant. Grâce à nos prestataires et à nos « facilitateurs », le CREPI Touraine et le Conseil départemental d'Indre-et-Loire, nous avons cette année atteint le chiffre de 29 623 heures d'insertion. À noter : 65 % des personnes concernées restent dans l'emploi à l'issue de leur mission.

Deux gros chantiers représentent à eux seuls quasiment un tiers de ces heures : la construction de la résidence Goya et celle de l'Ehpad de Richelieu. Un autre tiers est réalisé par nos prestataires de peinture et d'entretien des espaces verts. Selon le CREPI Touraine, « *Les entreprises ont pris l'habitude de recruter des salariés en insertion. Elles anticipent mieux et envisagent de plus en plus de pérenniser les contrats* ». De bonnes nouvelles donc !

RÉSILIATION DE PLUSIEURS MARCHÉS EN 2017

Cette année nous avons dû résilier huit marchés. Dans la majorité des cas, les entreprises y ont renoncé d'elles-mêmes. Selon Thibaut Gauthier (Responsable des marchés), « *Il y a eu deux cas de figure : certaines entreprises n'ont pas correctement évalué leurs prix, ce qui leur a posé des problèmes financiers ; d'autres n'ont pas pu faire face au volume de commandes et ont abandonné* ». Nous avons également dénoncé plusieurs contrats suite à des manquements répétitifs et graves.

« *À l'avenir il faudra encore faire preuve de plus de pédagogie - nous avons déjà rencontré les entreprises à plusieurs reprises en 2016 et avons beaucoup travaillé en amont des marchés, mais cela n'a pas suffi pour les entreprises les moins expérimentées* ». Les marchés résiliés ont tous été réattribués.

4

VALORISER
LES RESSOURCES
HUMAINES



VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

Nos collaborateurs font la richesse de notre entreprise. L'enjeu de 2017 a été pour nous la stabilisation de notre effectif, car nous avons beaucoup recruté depuis 2015. Les collaborateurs se sont fortement investis pour atteindre nos objectifs annuels, nous devons donc maintenir cet effort sur le long terme.

CONDITIONS DE TRAVAIL

Au 31 décembre 2017, 402 salariés sont employés par Val Touraine Habitat, les effectifs sont donc stables par rapport à l'année précédente. Toutefois, un certain nombre de postes vacants et devant être prochainement pourvus porteront l'effectif autour de 408 personnes.

L'ancienneté moyenne au sein de Val Touraine Habitat est de 13 ans. **Nous recrutons principalement en CDI et 99 % de nos collaborateurs bénéficient de ce contrat.**

Un accord a été trouvé à l'unanimité des organisations syndicales pour renouveler le dispositif favorable à la **mixité générationnelle**. De ce fait, l'Office a pu tout autant recruter en CDI des collaborateurs jeunes que des salariés

parfois très proches de la retraite, âgés de 59 ans et plus.

En 2017, nous avons transformé neuf CDD et missions d'intérim en CDI. Nous employons actuellement deux personnes en contrats aidés et trois personnes en contrats d'alternance. En complément, nous avons accueilli 3 volontaires en service civique et 19 stagiaires. Ces derniers ont le plus souvent des missions administratives d'assistance aux services.

L'effectif de Val Touraine Habitat est majoritairement composé de femmes. Sur ces cinq dernières années, la part des femmes dans l'effectif cadre est passée de 32,5 % à 51,5 %. L'égalité professionnelle hommes/femmes progresse à la faveur des accords collectifs conclus sur ce thème en 2012, puis 2015.

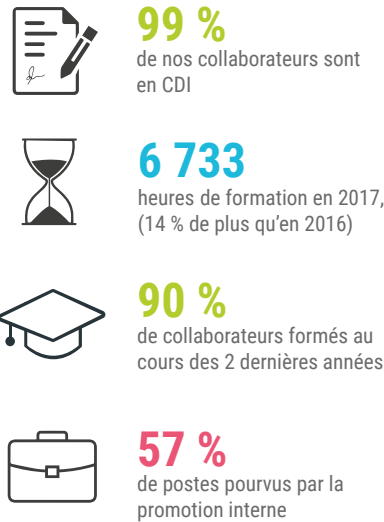


Petit déjeuner au Service comptabilité dans le cadre du Plan de qualité de vie au travail (QVT)

NOTRE STRATÉGIE

Notre stratégie Ressources humaines comporte plusieurs volets : des formations pertinentes et régulières pour permettre de monter en compétence, la mobilité interne et le recrutement en Contrat à durée indéterminée (CDI), le bien-être des collaborateurs via la mise en œuvre du Plan de qualité de vie au travail.

NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES



La répartition des rémunérations entre hommes et femmes est équilibrée, pour le personnel de proximité comme pour les agents de maîtrise. Un point de vigilance demeure : les cadres masculins sont en moyenne 9 % mieux rémunérés que leurs homologues féminins. Cela s'explique du fait de leur ancienneté plus élevée dans leur fonction. Cet écart est néanmoins en réduction sensible sur les deux dernières années.



Séminaire des cadres 2017

En 2017, conformément à l'accord passé avec les représentants du personnel, **les salaires ont bénéficié d'une augmentation générale de 0,5 %** de la valeur du point. Par ailleurs, 1 975 points ont été distribués de façon individuelle, représentant l'équivalent d'une augmentation de la masse salariale de 1,5 %, promotions incluses.

La Convention collective d'entreprise de 2014 a mis en place un **intéressement** calculé selon nos résultats financiers et plusieurs objectifs. En 2017, cela a permis le versement de 745 € (montant médian) à chacun de nos collaborateurs, de manière égalitaire et en proportion du temps de travail effectif. Un treizième mois est également versé chaque année.

Parmi les autres avantages liés aux conditions de travail :

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

FORMATION ET ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

En 2017, 6 733 heures de formation ont été dispensées, une augmentation de 14 % par rapport à 2016. Moins de personnes ont été formées cette année, mais les formations, elles, ont duré plus longtemps.

Les formations se sont concentrées sur les thèmes suivants :

- Prévention, sécurité et santé au travail ;
- Numérique pour tous (formation à l'utilisation de tablettes pour tous les personnels de terrain) ;
- Bureautique et informatique ;
- Gestion du patrimoine (intensification des formations autour du risque amiante et des pathologies du bâtiment).



Mise en situation durant la formation Sauveteurs et secouristes du travail, ouverte à tous les volontaires

NOS OBJECTIFS¹ 2017

➔ **ORGANISER UN CYCLE D'ATELIERS-CONFÉRENCES SUR DES THÈMES DE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL**

● Réalisé

➔ **ADAPTER ET DIFFUSER L'INFORMATION RH GRÂCE AUX NOUVEAUX SUPPORTS NUMÉRIQUES**

● En cours

¹Ces objectifs ne sont pas exhaustifs

Nous encourageons les collaborateurs à développer et à valoriser leurs compétences. Cette année, les comptes personnels de formation de 12 de nos salariés ont été utilisés pour suivre des programmes de formation innovants – CléA (un 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.

Par ailleurs, nous avons poursuivi l'animation du dispositif des « **formateurs internes** », qui permet de bénéficier de l'expertise de nos collègues sur certains sujets (marchés publics, Excel, progiciel métier, gestion des conflits...). Cela nous permet aussi de répondre très rapidement aux demandes et aux besoins de formation, tout en valorisant les compétences de nos collaborateurs-formateurs.



Quelques-uns de nos formateurs internes en 2017

Le Plan qualité de vie au travail (QVT) inclut des dispositions favorisant la mobilité et le développement professionnel. Nous recherchons systématiquement à ouvrir nos postes au recrutement en interne, afin de favoriser l'évolution professionnelle de nos collaborateurs. **Sur les 51 postes pourvus en 2017, 29 l'ont été en interne** et pour plus de 60 % des collaborateurs concernés cela a constitué une promotion.

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

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

En matière de prévention et de traitement des risques psychosociaux, le Plan QVT intègre la mise en place d'une **convention avec l'Adavip 37**, une association d'aide aux victimes d'infractions pénales. Elle peut être sollicitée anonymement par tout salarié en situation de souffrance au travail et elle intervient également dans l'accompagnement des situations post-agression. Le personnel de proximité, ayant parfois à gérer des situations difficiles et complexes sur le terrain, est formé à la prévention et à la gestion des conflits.



Les employés d'immeubles et de proximité sont chaque jour au contact de nos locataires

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



Du matériel adapté et maniable pour nos collaborateurs de proximité

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

Dans le cadre de notre accord collectif relatif à la prévention de la pénibilité au travail, ayant constaté des troubles musculo-squelettiques chez certains de nos personnels de proximité, nous avons souhaité former un partenariat avec la médecine du travail. Nous avons identifié et priorisé pour les collaborateurs concernés des sites permettant des charges moins lourdes à porter, ou bien dotés d'ascenseurs afin de limiter les efforts physiques.



Une vigilance accrue pour adopter la bonne posture et éviter les troubles musculo-squelettiques



François Fresneau, technicien de patrimoine à Saint-Cyr-sur-Loire

MOBILITÉ INTERNE ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

La mobilité interne représente un avantage tant pour l'employeur (fidélisation du salarié, coût de recrutement diminué) que pour l'employé (intégration rapide du nouveau poste).

Val Touraine Habitat l'encourage donc à travers son accord de Gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences. Les postes vacants sont, sauf cas particulier, tous ouverts à un recrutement en interne. Chaque candidat interne est reçu en entretien par la Direction des ressources humaines. Lorsque la candidature n'aboutit pas, nous prenons soin d'en expliquer les raisons afin de ne pas décourager d'autres souhaits de mobilité ultérieurs.

Cette volonté affichée produit des résultats puisque chaque année environ 50 % des recrutements sont pourvus par mobilité interne. Pour 2017, cette proportion atteint 57 %.

François Fresneau, à l'agence de Saint-Cyr-sur-Loire, témoigne : « Pour une mutation, il est important de montrer que l'on est motivé, car c'est une prise de risque pour soi comme pour l'employeur. Au départ, j'ai commencé comme comptable, puis j'ai évolué vers un poste de Chargé de secteur et maintenant je suis Technicien du patrimoine... j'ai eu de la chance que VTH soit à l'écoute pour valoriser mes capacités ! »



Salariés en formation

PAS DE CHANGEMENT POUR LA FORMATION DES NOUVEAUX CADRES CETTE ANNÉE

Tous les cadres promus ou recrutés suivent une formation de management composée de trois modules adaptables : communication personnelle, management de projet et conduite des entretiens annuels. Au cours de l'année, nous souhaitons repenser ce cycle de formation pour en faire un parcours qualifiant, en mobilisant à cette occasion le Compte personnel de formation (CPF).

Cependant, nous avons repoussé cette action car nous souhaitons reconsidérer les différents paramètres avant de faire évoluer la formation.

Pour réduire les risques d'accidents et les désagréments des longs trajets, nous prenons en compte les temps de déplacement domicile-lieu de travail lors des demandes de mobilité interne. Nous avons également mis en place la visio-conférence. Elle permet à nos collaborateurs en agence d'assister à distance aux réunions du siège ou d'organiser des réunions inter-agences sans générer de déplacement.

Il existe également d'autres dispositions favorisant le bien-être au travail : **restaurant d'entreprise ou tickets restaurant, 13 jours de RTT par an, compte épargne-temps permettant de « monétiser » à tout moment des jours épargnés, indemnité de fonction de 3,5 % du salaire pour les cadres, prime d'ancienneté pour les non-cadres...** Cette année nous avons également expérimenté une série d'**ateliers-conférences** ayant pour fil rouge le bien-être et la santé (cf encadré ci-après).



Notre restaurant d'entreprise, géré par Restaupal, propose au moins 80 % de produits frais et 100 % de bons petits plats !



Remise de prix du concours du plus beau sapin de Noël de VTH

Nous organisons pour nos collaborateurs des moments conviviaux 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...

Nous encourageons et soutenons également les idées d'événements spontanément soumises par nos collaborateurs. La Communication et les Ressources humaines s'efforcent ensuite de s'en faire le relais et d'aider à leur organisation. En 2017 on peut citer par exemple un match de football suivi d'un barbecue, un concours de sapins de Noël, un repas des formateurs internes...

Tous motifs confondus, le taux d'absentéisme a atteint 8,47 % cette année, en forte augmentation par rapport à 2016 où il était de 6,56 %. L'absentéisme pour maladie représente globalement 4 absences sur 5. Malheureusement, plusieurs collaborateurs ont subi des maladies professionnelles se caractérisant par de très longues absences, presque sur la totalité de l'année.

La croissance des demandes de **mi-temps thérapeutique** se poursuit, nous en avons compté 11 cette année. Val Touraine Habitat s'efforce alors d'adapter l'organisation du travail des équipes pour permettre une reprise progressive d'activité, afin de limiter les risques de rechute.



Match de football entre collègues et avec leurs proches, en juin 2017

ATELIERS CONFÉRENCES : BIEN COMMUNIQUER, BIEN DORMIR, BIEN MANGER... POUR BIEN VIVRE AU TRAVAIL !

À la frontière entre vie professionnelle et centres d'intérêt personnels, un cycle d'ateliers - conférences a été proposé aux salariés pour la toute première fois à Val Touraine Habitat. Son objectif était d'apporter des informations ou des conseils pour améliorer la qualité de vie au travail de nos collaborateurs, voire leur qualité de vie tout court.

Ainsi trois ateliers animés par des professionnels externes se sont tenus au cours de l'année :

- Judo verbal ou l'agilité relationnelle ;
- Mieux comprendre les clés d'un bon sommeil ;
- L'équilibre alimentaire.

La Direction des ressources humaines a pris soin de les organiser durant la pause méridienne pour qu'un maximum de gens puisse en bénéficier. Un



16 salariés formés au judo verbal

buffet convivial était offert à l'issue des séances.

Le résultat a dépassé nos espérances. Les ateliers ont affiché complet, rassemblant en tout 60 salariés qui en ont été très satisfaits. Frédéric, au Service juridique, peut en témoigner : « *La for-*

mation de judo verbal a été très utile. Elle m'a donné des outils pour mieux comprendre et écouter la personne en face de moi, en observant ses gestes, son regard, sa façon de parler... ».

Un second cycle d'ateliers est prévu pour 2018.

CAFÉ MOBILITÉ – VENEZ AUTREMENT !

Suite à une enquête auprès de tous nos salariés, des volontaires ont constitué un groupe de travail sur les transports propres. « *Nous avons organisé un café mobilité à l'occasion de travaux sur le parking du siège, afin d'y sensi-*

biliser les gens autour d'un évènement convivial », explique Elisa Lalande qui animait le groupe. Chacun a pu s'inscrire pour du covoiturage, ou obtenir une carte de transport en commun auprès du représentant de Fil Bleu qui était présent.

« Nous en sommes à plus de 1 200 km parcourus ensemble... »



Le café a été un succès : 41 inscrits et 20 cartes de bus créées. « *C'était aussi l'occasion pour nous de proposer à des personnes qui ne se connaissaient pas de partager un moment ensemble* », poursuit Elisa. Une vingtaine de collaborateurs a donc covoituré pendant la durée des travaux, quelques-uns ont continué après. « *Faire coïncider les emplois du temps est compliqué, il va nous falloir persévérer !* ».

Pour Sendrine et Céline, du Service entretien, c'est devenu un rituel très apprécié. « *Nous en sommes à plus de 1 200 km parcourus ensemble et*



Stand Café Mobilité

nous ne voyons pas passer le trajet – qui dure pourtant trois quarts d'heure ! Nous apprenons à nous connaître, nous discutons de tout un tas de sujets, mais c'est aussi un geste écologique qui nous tient à cœur », soulignent-elles.

5

GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES



GOUVERNANCE 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 accélérées qui ont un impact fort sur notre fonctionnement.

NOTRE STRATÉGIE

Cette année nous avons porté une vigilance accrue à l'implication des parties prenantes et à leur consultation, en amont comme en aval de nos projets. Nous modernisons nos outils de communication et cela va nous permettre de développer plus encore cet aspect. Nous allons également entamer un travail de réflexion qui aboutira à la formulation d'un Plan qualité de service global, dont les impacts seront mesurés et quantifiés, notamment par la systématisation d'enquêtes de satisfaction.

INSTANCES DE DÉCISION ET GOUVERNANCE

DIALOGUE SOCIAL

Le dialogue social au sein de Val Touraine Habitat a permis la mise en place de nombreux accords votés à l'unanimité. À titre d'illustration, sur ces cinq dernières années, ont été adoptés : la Convention collective d'entreprise, les

accords sur l'égalité professionnelle, la pénibilité, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, le compte épargne-temps, l'intéressement, la prévoyance, le contrat de génération et le don de jours de repos.

Deux nouveaux accords (en remplacement des anciens) et deux avenants ont été signés cette année, encore une fois à l'unanimité. Ils concernent : la prévoyance, l'intéressement, les frais de santé et la classification des emplois.

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

En lien avec les instances représenta-

tives du personnel, les salariés peuvent être interrogés par questionnaire en amont d'une négociation sur leurs attentes et besoins concernant un sujet particulier. Cela a été le cas notamment pour le régime des frais de santé.

PROCÉDURES INTERNES

Afin de clarifier les règles de gouvernance et les nombreux processus à l'œuvre dans notre organisation, notre Intranet recense l'ensemble de nos procédures internes. Chaque équipe est sollicitée pour décrire, selon un modèle codifié, les procédures dont elle a la charge. C'est un travail important qui n'est pas encore achevé et qui doit régulièrement être mis à jour. Au total, 50 procédures ont été écrites, dont 5 en 2017.



Signature de l'accord d'intéressement
Juin 2017

NOS OBJECTIFS¹ 2017

➔ RÉDIGER LES PROCÉDURES PERMETTANT UN PARTAGE ENTRE LES SERVICES SUR LES MÉTHODES ET PROCESSUS COMMUNS

En cours

➔ RÉALISER UNE CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS INTERNES À VAL TOURAINE HABITAT

A démarrer

➔ ANALYSER LE RÉSULTAT DE NOTRE ACTION DE MÉDIATION

Réalisé

CONSEIL D'ADMINISTRATION ET COMMISSIONS

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

Habitat. Son règlement intérieur a été revu cette année, afin d'intégrer les évolutions législatives et réglementaires liées aux attributions et aux achats.

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

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

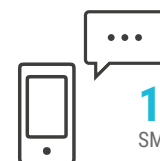
La Commission d'appels d'offres a subi des changements au cours de l'année. Depuis mi 2017, seuls les administrateurs la composant ont une voix délibérative – auparavant le Directeur général ou son représentant en disposait d'une également.

NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES



195

communes où nous sommes présents



13 200

SMS envoyés à nos locataires



203

locataires ont participé à nos forums

NOS ENQUÊTES EN QUELQUES CHIFFRES

91 %

des locataires interrogés s'estiment bien informés par VTH sur les entreprises intervenant dans le parc, mais seuls 13 % ont activé leur compte locataire

98 %

des répondants sont en faveur des programmes de réhabilitation proposés

8,3/10

note donnée à leur logement par les locataires entrants

88 %

de nos locataires seniors sont très attachés à leur logement, mais selon 41 % d'entre eux, ce dernier pourrait devenir inadapté en cas d'une perte d'autonomie

8,5/10

note de satisfaction globale concernant nos travaux d'adaptation à la perte de mobilité

¹Ces objectifs ne sont pas exhaustifs



Jean-Pierre PAUL

Administrateur et adjoint au Maire d'Esvres-sur-Indre

COMMENT ÊTES-VOUS DEVENU ADMINISTRATEUR DE VTH ET EN QUOI CELA CONSISTE-T-IL ?

Je suis devenu administrateur en 2011, à la suite de mon investissement bénévole auprès de la Croix Rouge 37 et de mon implication auprès du CCAS de la ville d'Esvres-sur-Indre. Ces expériences sont précieuses dans notre travail pour améliorer le bien-être des locataires. Je participe à la Commission d'attribution des logements comme suppléant, après avoir été titulaire pendant quatre ans. Aux côtés des salariés, le rôle des administrateurs est essentiel dans le bon fonctionnement des commissions.

COMMENT L'ACTION DE VTH EST-ELLE PERÇUE PAR LES COLLECTIVITÉS LOCALES ?

En tant qu'adjoint au Maire d'Esvres-sur-Indre en charge du social, du logement et des personnes âgées depuis maintenant quatre ans, je dispose d'une expertise et d'une vision plus larges concernant les mis-

sions des élus et les besoins des territoires. À Val Touraine Habitat, c'est une mission de service public départemental qui s'exerce au service du logement social et notre Office répond aux attentes des collectivités, tout en portant une attention continue aux besoins des locataires, en réhabilitant, en construisant, en aménageant... à un rythme soutenu.

AVEC UN INVESTISSEMENT DE 66 M€ EN 2017, QUEL RÔLE JOUE VTH, SELON VOUS, DANS L'ÉCONOMIE DE LA TOURAINE ET DES TERRITOIRES ?

VTH est un partenaire incontournable des entreprises locales en ayant fait travailler près de 1 200 d'entre elles en 2017. Il faut aussi souligner le rôle important des 6 agences qui ont été renforcées avec des collaborateurs de proximité. Les relations avec les entreprises sont établies sur la confiance, comme celles d'ailleurs qui prévalent avec les locataires ou avec les élus du département. Car sans confiance, on ne peut rien construire de durable.

DISPOSITIF DE LANCEUR D'ALERTE ET CODE DE CONDUITE

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

Pour répondre à cette obligation, Val Touraine Habitat a adopté un Code de conduite en concertation avec les ins-

tances représentatives du personnel. Une procédure a été mise en place afin de recueillir les signalements émis par les membres du personnel ou par des collaborateurs extérieurs et occasionnels ; un référent a également été désigné.

RELATION AUX PARTIES PRENANTES

Nous travaillons avec de nombreuses parties prenantes externes : locataires,

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

NOS LOCATAIRES

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

• **Le suivi des réclamations**

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

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

Comme l'explique Mylène Céron, chargée de mission à la Direction des systèmes d'information, « *Ce nouveau service d'information par SMS est plus efficace et plus rapide. Ainsi, nos locataires sont tenus informés depuis la prise en charge de leur réclamation jusqu'à l'intervention d'une entreprise ou la prise d'un rendez-vous avec un technicien* ». Un point de vigilance cependant : la mise à jour des numéros de téléphone de notre base de données !

• **Le Forum des locataires**

Chaque année, nous organisons un « Forum des locataires » pour chacune des six divisions territoriales de VTH. Ce forum prend la forme d'une réunion en soirée où locataires et élus locaux sont conviés. Notre Directeur général, accompagné de ses équipes, s'adresse à nos locataires pour leur présenter le

bilan de l'année précédente et le programme des années à venir, tant dans le neuf que dans la réhabilitation.

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

En 2017, 203 locataires se sont déplacés pour assister aux forums. Les questions se sont majoritairement centrées sur des sujets « techniques » ou sur des travaux en attente. Nous avons pu observer une nette diminution des réclamations liées à la qualité du bâti, mais aussi l'émergence d'une insatisfaction vis-à-vis du déploiement des compteurs « intelligents » par Enedis. Insécurité, encombrants et incivilités ont également été évoqués concernant certaines résidences.



• **Le CCL et les Locataires référents**

D'autres dispositifs permettent d'associer nos locataires à nos décisions. Le Conseil de concertation locative est une obligation légale, il réunit trois fois par an les associations représentant les locataires, des membres du Conseil d'administration, le Directeur général et des collaborateurs de VTH. Nous y présentons nos projets et les associations expriment leur avis, ainsi que des suggestions et questions que nous prenons en compte.



L'association Zup de Co propose du tutorat solidaire entre des étudiants volontaires ou des services civiques et des élèves en difficulté scolaire. 2 190 jeunes ont été aidés durant l'année scolaire 2016/2017. Nous finançons cette action dans cinq collèges de quartiers dits « prioritaires ».

Nous avons également mis en place un groupe de Locataires référents, sur la base du volontariat. Composé de 28 locataires à ce jour, il s'est réuni deux fois en 2017.

• **Les événements en agences**

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

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 : création de fresques, construction de mobilier en palette, soutien aux associations proposant des rencontres sportives entre ados, des jeux culturels ou encore du tutorat solidaire dans les collèges.

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

• **Le journal et le site internet**

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

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



- **Les réhabilitations**

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

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

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

Sur 694 locataires consultés par courrier en 2017, 468 ont répondu et, parmi eux, 98 % ont approuvé nos programmes de travaux.

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

- **L'aménagement**

Pour les opérations d'aménagement, nous associons habitants, riverains, commerçants et techniciens de la commune dès la conception du projet. Des diagnostics en marchant sont réalisés sur site, avec l'appui d'un bureau spécialisé. Chacun est invité à se prononcer sur le projet et ses impacts (circulations,



Diagnostic en marchant à « La Borde » à Notre-Dame-d'Oé

paysages, stationnement, ensoleillement...). Au final, un atelier réunissant élus et techniciens choisit les cibles environnementales à respecter en priorité, avec des objectifs associés. Cette démarche a été appliquée avec succès sur les opérations de Larçay « La Bergerie » et de Notre-Dame-d'Oé « La Borde ».

NOS COLLABORATEURS

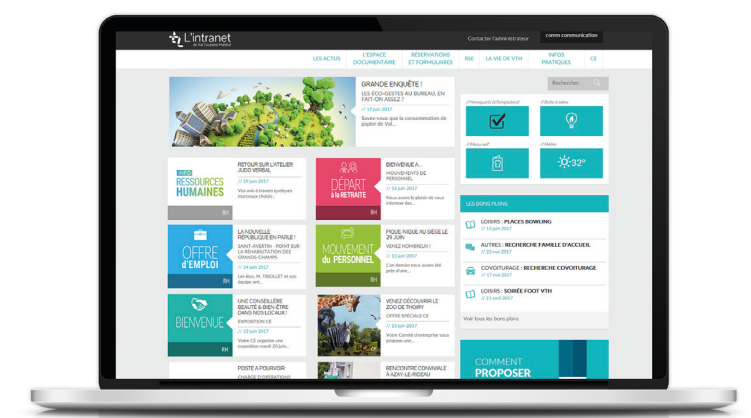
- **L'Intranet**

Lancé en octobre 2016, notre Intranet a été un vrai pas en avant pour faciliter le partage d'information entre les collaborateurs. **L'équipement par des tablettes tactiles 4G de nos employés d'immeubles et de proximité a permis de connecter l'ensemble du personnel.** Nous avons fait paraître 278 articles au cours de l'année, concernant tous les sujets liés à l'entreprise, que ce soit à propos de nouveaux collaborateurs ou de recrutements en cours, de projets spécifiques, d'évènements festifs... Chaque collaborateur peut soumettre des articles, des idées ou partager des « bons plans ».

Faisant écho à ce nouvel outil, notre journal papier interne « Reflets » a été repensé pour faire place à une newsletter, « L@ News », en janvier 2018.

AUTRES PARTIES PRENANTES

Le Pôle médiation et tranquillité a développé son action de coordination avec la police et la gendarmerie dans des



Page d'accueil de L'intranet

situations complexes (76 actions en 2017 contre 24 en 2016), notamment grâce à un protocole innovant (cf encadré page 70). Il participe également avec les agences à des réunions de concertation - Contrats locaux de sécurité et Conseils locaux de prévention de la délinquance (CLS et CLSPD).

Dans le cadre de l'élaboration de la Charte prestataires/bailleur/locataires, nous avons réalisé un vrai travail de concertation pour comprendre et cibler

les attentes de chacun grâce à des enquêtes. L'objectif est d'améliorer notre qualité de service via des engagements réciproques. Fait peu commun pour ce genre de Charte, en plus de nos prestataires, nous avons inclus nos locataires, car eux aussi doivent participer à la bonne réalisation des interventions. Nous leur rappelons par exemple d'être présents au moment des rendez-vous, de déplacer les objets qui pourraient encombrer... La Charte a été présentée à nos locataires fin 2017 et auprès de nos prestataires en mars 2018.

LES DIAGNOSTICS EN MARCHANT, UN EXERCICE MULTIPARTITE

Les agences organisent chaque année un ou plusieurs « diagnostics en marchant ». Réunissant les parties prenantes concernées, le diagnostic vise à identifier les atouts et les axes de progrès pour un quartier

donné. Chacun est libre d'y participer et d'y partager ses points de vue.

« Les diagnostics en marchant sont, le temps d'une promenade, des moments de partage conviviaux que j'apprécie tout particulièrement », explique



Diagnostic en marchant à Loches

Emmanuelle Franchet, Responsable d'agence à Amboise. « *Ils réunissent des locataires, des représentants de la Mairie, ainsi que des collaborateurs de VTH et nous échangeons sur les améliorations éventuelles à apporter au quartier* ». Pour l'agence d'Amboise, « *ces temps de partage ont lieu généralement deux fois par an : le premier en journée et le second en "nocturne", ce qui permet parfois de découvrir le quartier sous une autre facette* ! ».

L'agence concernée rédige un compte-rendu et s'occupe du suivi des actions pour lesquelles la commune et VTH se sont engagés (la voirie, les parkings, les espaces verts, les aires de jeu, l'éclairage public, etc...). En 2017, neuf diagnostics en marchant ont eu lieu.

⋮ « LE NUMÉRIQUE POUR TOUS » ⋮

Initié par la Direction générale, le projet « Numérique pour tous » était une volonté d'équiper les 148 Employés d'immeubles et de proximité pour leur permettre d'accéder aux informations de l'entreprise. Le choix de l'équipement s'est porté sur des tablettes connectées en 4G. En début d'année, un groupe de travail constitué de collaborateurs de différentes directions a défini un ensemble de fonctionnalités adaptées aux besoins des utilisateurs.

Le déploiement du projet s'est déroulé de mai à juin. En même temps que la tablette leur était distribuée, les collaborateurs ont été formés par groupe de niveau, selon leur familiarité avec les outils numériques.

Pour Malika Terras, Employée d'immeubles à Loches, « *La tablette est très pratique. Nous avons été formés sur une*

journée et son utilisation est très simple. Nous gagnons du temps pour tout ce qui est dégradations et problèmes dans les logements dont on s'occupe. Par contre nous n'avons pas toujours de réseau... ».

« *J'utilise ma tablette tous les jours* » explique Stéphane Boutet, Employé d'immeubles de l'agence de Saint-Cyr-sur-Loire. « *Mon responsable m'envoie par email les contrôles de travaux ou les nettoyages de logements que je dois faire, ça me permet de mieux m'organiser. Je peux aussi signaler en direct des dysfonctionnements grâce aux photos* ».

Pour Farid Ainseri, Employé d'immeubles à Saint-Pierre-des-Corps, la tablette est aussi devenue un outil du quotidien. « *Je me connecte plusieurs fois par jour pour vérifier mes emails, j'envoie des photos s'il y a des problèmes. Avec mon responsable, on communique maintenant plus*

par email que par téléphone, c'est plus pratique ! Je vais souvent voir l'Intranet pour avoir des infos sur VTH et mes collègues ».

Le projet continue de vivre avec de nouveaux outils qui sont en cours de réflexion ou de développement.



Stéphane Boutet, Employé d'immeubles de l'agence de Saint-Cyr-sur-Loire

UN PROTOCOLE DE COOPÉRATION INNOVANT

Élément marquant de l'année 2017, un Protocole de coopération a été signé en février avec le Procureur de la République, la Direction départementale de la sécurité publique, le Groupement de Gendarmerie et Val Touraine Habitat.

À l'occasion du premier anniversaire du Protocole, nous avons interviewé deux de nos principaux interlocuteurs, le Colonel Gonzague-Arnaud Prouvost (Commandant du Groupement de Gendarmerie départementale d'Indre-et-Loire) et Jean-Luc Beck (Procureur de la République).



Signature du Protocole, avec Jean Luc Triollet, Directeur général de VTH, Judicaël Osmond, Vice-président, Jean-Luc Beck, Procureur de la République, Colonel Quentin De Bennetot, Commandant du Groupement de Gendarmerie, Pascal Ducourtieux représentant Stéphane D'Hayer, Directeur départemental de la sécurité publique.



Jean-Luc Beck
Procureur de la République



Colonel
Gonzague-Arnaud Prouvost
Commandant du Groupement de Gendarmerie
départementale d'Indre-et-Loire

QUELS SONT POUR VOUS LES BÉNÉFICES D'AVOIR ÉLABORÉ UN PROTOCOLE DE COOPÉRATION ENTRE VTH, LA POLICE, LA GENDARMERIE ET LE PARQUET ?

Tout ce qui rapproche la justice pénale du citoyen va dans le bon sens. Il est important pour moi de disposer d'informations venant du terrain. VTH est à ce titre un interlocuteur incontournable.

Dans le cadre de la prévention de la délinquance, tout ce qui peut favoriser le règlement amiable d'un conflit avant un passage à l'acte délinquant doit être privilégié. C'est ce que le protocole permet, notamment pour les conflits de voisinage. Par ailleurs, il met en place des réponses pénales adaptées telles que le classement sans suite sous condition de réparation ou de dédommagement.

Enfin, je tiens à saluer le travail de VTH qui, conformément au protocole, a demandé et obtenu son habilitation pour accueillir des personnes condamnées à des travaux d'intérêt général. Je suis convaincu que ce protocole a de l'avenir et peut être renforcé.

QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR LA SIGNATURE DU PROTOCOLE DE COOPÉRATION ?

Dès qu'il lui a été proposé, le groupement de gendarmerie a immédiatement adhéré au principe de ce protocole. En effet, il permet, en partenariat avec VTH et sous le contrôle du Parquet, d'appréhender de manière plus efficiente les difficultés parfois rencontrées dans certains secteurs. Il va également dans le sens de la Police de sécurité du quotidien (PSQ) en consolidant la présence des gendarmes auprès des habitants.

QU'EST-CE QUE LE PROTOCOLE APPORTE À LA GENDARMERIE NATIONALE ?

Les rapports qui existaient déjà précédemment ont été intensifiés. Une collaboration régulière et efficace permet de faire évoluer les procédures, mais aussi d'apporter des réponses aux habitants. Les échanges avec les référents de VTH sont quasi quotidiens et les bénéfices sont réciproques. Ils nous apportent une meilleure connaissance des problématiques et offrent une meilleure sécurisation pour les agents de VTH dans leurs interventions.

IDENTIFIER LES ATTENTES DE NOS PARTIES PRENANTES

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

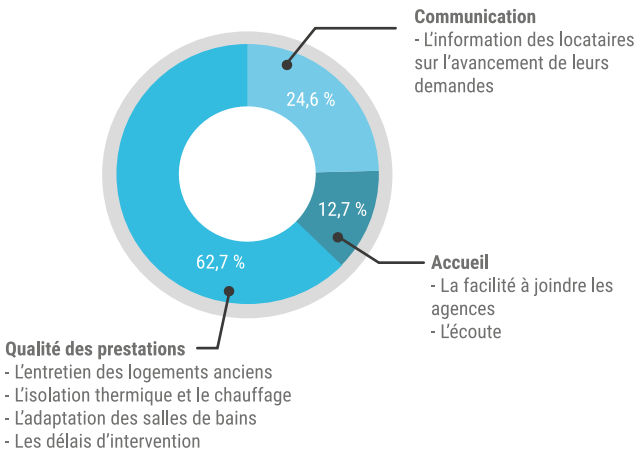
ENQUÊTES AUPRÈS DES LOCATAIRES

Une enquête de satisfaction post-visites d'entretien a été menée fin 2017. Elle a été financée conjointement avec un de nos principaux prestataires de plomberie, chauffage et robinetterie, à son initiative. **Au total, 1 000 locataires ont été interrogés par téléphone sur des questions concernant pour moitié VTH, pour l'autre moitié notre prestataire.** Nous nous servons de ces réponses pour nourrir notre futur Plan qualité de service.

Dans le cadre de notre Politique d'adaptation au vieillissement, nous avons commissionné **une enquête téléphonique auprès de 500 séniors.** Elle a fait ressortir l'attachement de ces derniers à leur logement, l'importance des travaux d'adaptation qui y sont faits, une bonne autonomie dans le quotidien et des liens sociaux toujours importants. Nous avons aussi pu constater que les séniors utilisaient très peu les nouvelles technologies et qu'ils avaient tendance à ne pas participer aux activités proposées dans leur commune.

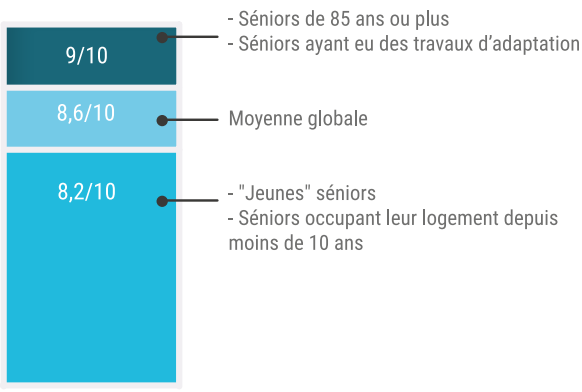
Une enquête est systématiquement menée à la réception des travaux d'adaptation des logements. Les résultats en sont très positifs (note autour de 9 sur 10 concernant la qualité des travaux réalisés et leur pertinence par rapport aux besoins exprimés). Seule la question concernant le délai d'attente obtient un score plus faible, mais sa note passe de 5,7 à 7,3 sur 10 à partir de 2017 grâce aux moyens supplémentaires dédiés et aux efforts constants de nos équipes.

SUR QUOI VTH DEVRAIT-IL APPORTER DES AMÉLIORATIONS EN PRIORITÉ ?



Extrait de l'enquête qualité de service menée auprès de 1 000 locataires

ÊTES-VOUS GLOBALEMENT SATISFAIT DE VOTRE LOGEMENT, VOUS Y SENTEZ-VOUS BIEN ?



L'enquête auprès de 500 locataires séniors montre que les plus âgés et ceux ayant bénéficié de travaux d'adaptation sont les plus satisfaits de leur logement

Une enquête appelée « Fiche de courtoisie » a été mise en place à Loches. Karine Fabre, Responsable de gestion

NOTE SUR 10 ATTRIBUÉE À :



Extrait des résultats de l'enquête de satisfaction post-travaux d'adaptation

de proximité de l'agence, nous parle de cette initiative. « *L'idée a été amenée par un chargé de secteur en début d'année. Une première phase expérimentale consistait à faire réaliser par les employés d'immeubles, sur leurs sites respectifs, une sorte d'enquête de satisfaction auprès des locataires nouveaux entrants.* »

« *Muni d'un questionnaire papier, l'Employé d'immeubles (ou de proximité) se présente au nouveau locataire et recueille ses éventuelles doléances. Le but : améliorer notre qualité de service en créant du lien social entre les collaborateurs VTH et les locataires, tout en remédiant rapidement aux petits dys-*

fonctionnements non détectés lors de l'état des lieux d'entrée. »

« Au regard de sa perception positive par les salariés et de la satisfaction des locataires concernés, cette Fiche de courtoisie a été étendue, en fin d'année, à l'ensemble des agences de VTH. »

Les résultats de cette enquête nourriront le « Plan nouveaux entrants » qui sera élaboré en 2018. Une version numérique de la fiche sera également développée.

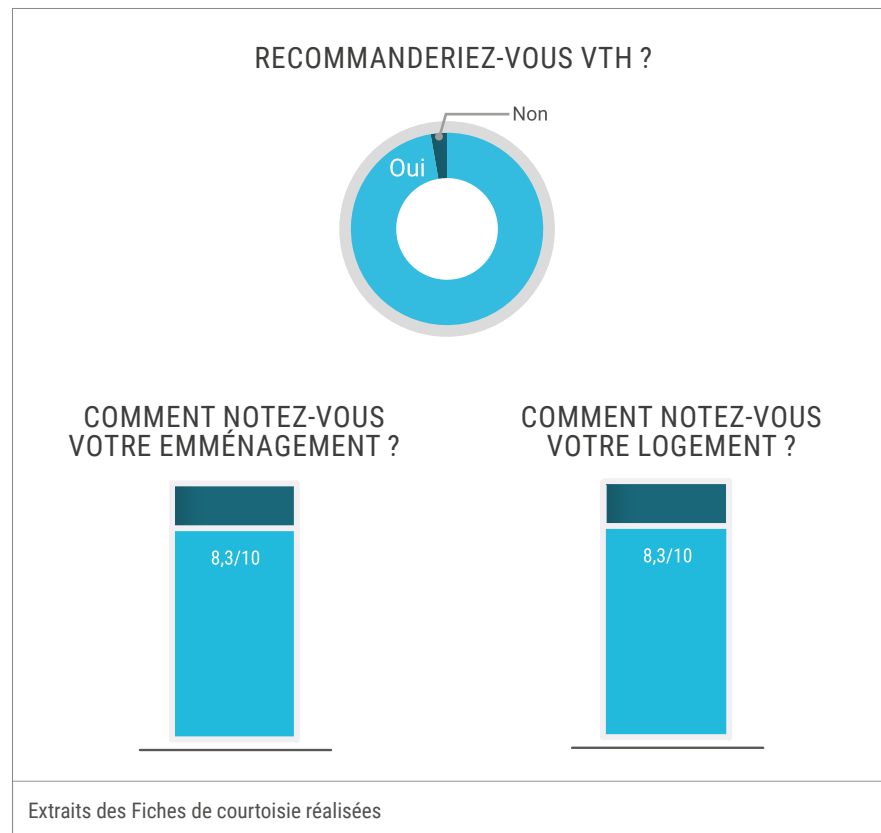
Des enquêtes papier sont envoyées et collectées lors des visites de fin de garantie de parfait achèvement de nos logements neufs. Les questions portent sur la satisfaction concernant les finitions du logement, les équipements, notre réactivité et celle de l'entreprise qui a pu intervenir. Ces enquêtes seront revues au cours de 2018 afin de les améliorer et de les synthétiser.

ENQUÊTES AUPRÈS DES COLLABORATEURS

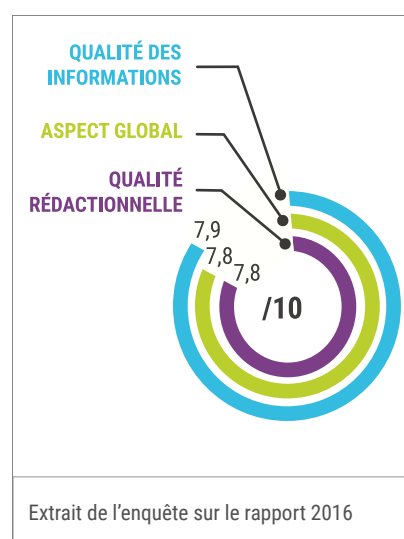
Nous avons mené plusieurs enquêtes auprès de nos collaborateurs cette année.

Une enquête sur les éco-gestes nous a permis d'identifier une forte sensibilité de nos collaborateurs sur cette thématique. Environ trente d'entre eux se sont portés volontaires pour avancer sur le sujet. Quatre groupes ont été formés et poursuivront leur travail en 2018 pour proposer des actions de sensibilisation sur les éco-gestes au travail (les économies de papier, d'énergie et d'eau, les transports et la gestion des déchets).

L'enquête sur le Rapport d'activité responsable 2016 nous a permis de savoir qu'il avait été bien accueilli par nos collaborateurs et nos administrateurs. Ils ont particulièrement apprécié la clarté du discours, la diversité des informations ainsi que sa qualité esthétique (photos, mise en page). La partie sur l'environnement a également remporté les suffrages. Par contre, les répondants ont aussi souligné que le rapport était plutôt long et sa lecture malaisée



via notre Intranet (car la liseuse est en taille réduite). Nous avons donc repensé la structuration du rapport afin de moins surcharger les différentes sections, mais nous avons souhaité conserver une certaine exhaustivité.



Les cadres de Val Touraine Habitat ont participé à un séminaire durant deux jours, pour travailler sur les thématiques de la qualité de service, de la communication, ou encore de la cohésion. L'enquête à l'issue du séminaire

a montré une forte satisfaction des participants, même si certains aspects ont suscité des commentaires plus réservés : des activités que l'on n'a pas pu terminer ou des temps de travail en groupe jugés trop courts. Même s'il est difficile de contenter toutes les attentes en seulement deux jours, au final les participants ont jugé dans leur majorité que les objectifs avaient été atteints.



SYNTHÈSE DE LA CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE

La Convention d'utilité sociale (ou CUS) est un document contractualisé entre l'État et les bailleurs sociaux. Ces derniers s'engagent sur des objectifs pluriannuels de performance. Le but des CUS est d'instaurer un pilotage collectif cohérent sur les territoires, en définissant des priorités en matière de patrimoine, de gestion sociale ou encore de qualité de service. Les CUS font l'objet d'une évaluation réalisée par l'État et les bailleurs tous les 2 ans.

La CUS de Val Touraine Habitat couvrait la période 2011-2016. Courant 2017 des temps d'échange avec la Direction départementale du territoire ont été organisés. Le bilan partagé qui en a

résulté, souligne que **presque tous les objectifs ont été atteints, voire, pour certains, largement dépassés**. C'est le cas par exemple de la production de logements neufs (160 % de l'objectif), des dépenses en exploitation et en investissement dans le parc de logements (150 %), ou encore des attributions de logement au titre du Droit au logement opposable (DALO) et du Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées.

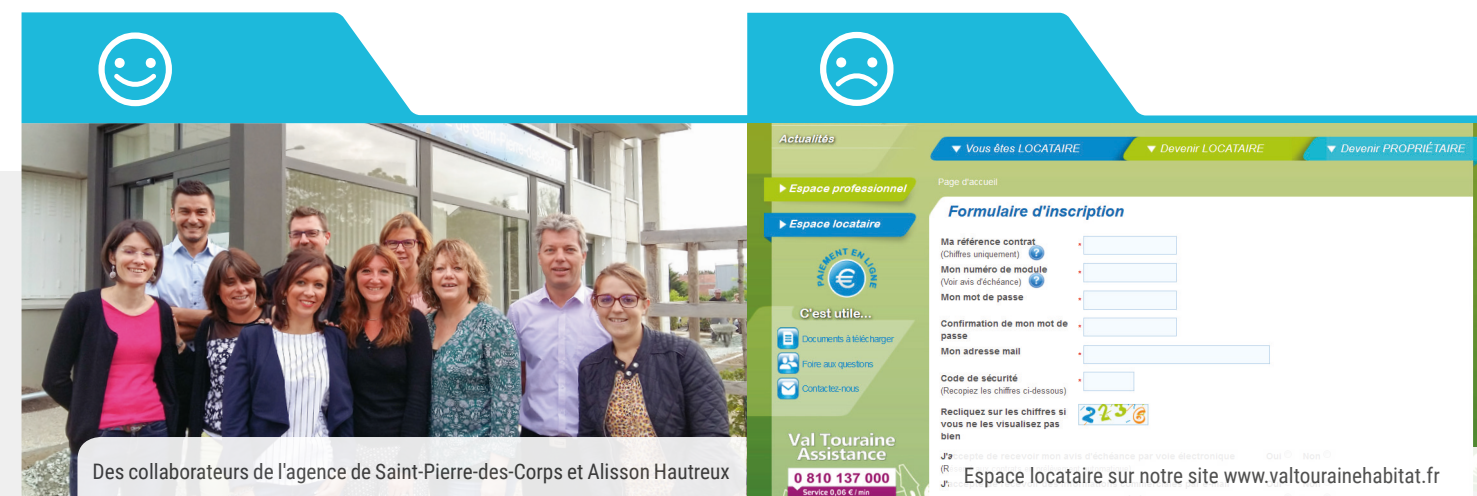
Les objectifs concernant la vacance locative supérieure à trois mois ont été respectés sur toute la période.

L'évaluation relève par ailleurs que plus de 2 000 logements ont fait l'objet de travaux de rénovation énergétique et que 150 logements conventionnés ont été vendus.

L'objectif d'accueil des ménages les plus défavorisés a été atteint, sauf celui concernant une zone de Tours Métropole Val de Loire (représentant 123 logements) et pour les communes de moins de 5 000 habitants. Cependant, l'évaluation fait état de progrès à ce sujet et d'un dépassement des résultats sur les années 2015/2016.

Notre taux de rotation est légèrement en-dessous du seuil fixé (14 % au lieu des 15 % souhaités).

Enfin, nous n'avons pas pu atteindre l'objectif d'attribution de logements aux ménages issus d'un hébergement temporaire. En effet, certains d'entre eux ne sont pas éligibles ou leur dossier est incomplet, quand d'autres ne sont pas identifiables en tant que tels car ils ne renseignent pas cette information au moment de formuler leur demande.



CRÉATION D'UN NOUVEL ESPACE DE TRAVAIL EN AGENCE

En septembre 2017, l'agence de Saint-Pierre-des-Corps a rouvert ses portes après la réhabilitation des tours de l'Aubrière et des locaux de l'agence, qui ont été entièrement repensés et agrandis. Notre chargée d'opérations, Alisson Hauteux, a eu à cœur d'associer les collaborateurs au projet : coloris, circulations, installations de sécurité...

« Nous avons eu le choix des sols, des portes, des teintes... les matériaux utilisés sont très qualitatifs », résume Pascale Piedimonte, chargée d'accueil. « Les locataires trouvent aussi nos locaux très beaux. Bien sûr, il a fallu jongler pour préparer le déménagement tout en restant ouvert au public, mais nous y sommes arrivés ! ». Les travaux ont nécessité un investissement de 500 000 €.

UN EXTRANET LOCATAIRE ENCORE TROP PEU FRÉQUENTÉ...

Nos locataires peuvent avoir accès à un extranet personnalisé depuis le site internet de VTH, il leur suffit de créer un compte pour cela. Cependant, cet outil est peu utilisé.

Moins de 3 000 locataires ont créé leur compte et seulement 612 d'entre eux acceptent de recevoir leurs avis d'échéance de façon dématérialisée. Résultat, nous envoyons encore près de 84 000 courriers par an.

Le groupe de travail éco-gestes sur la consommation de papier a des idées pour remédier à cette situation : sensibiliser les locataires entrants au moment de la signature du bail, mener une campagne d'information via notre journal locataire, améliorer l'ergonomie du site... Espérons que nous générerons plus d'adhésion en 2018 !



DONNÉES DU RÉFÉRENTIEL EURHO-GR®

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC 1

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

2015

2016

2017

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

SOC 1.1

Croissance de l'offre

Logements locatifs	0.4 %	1.5 %	0.3%
Offre en structures collectives	6.6 %	-8.3 %	1.0%
Nombre de logements neufs livrés ou acquis	129	186	161
Nombre de logements anciens acquis	0	120	0

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

SOC 1.2

Répartition des logements livrés et acquis dans l'année

	T1	Nombre	m²	Nombre	m²	Nombre	m²
	T2	2	-	0	NA	28	33
	T3	24	-	61	-	30	52
	T4	62	-	113	-	60	67
	T5	35	-	112	-	39	79
	T6 et +	6	-	20	-	4	94
		0	NA	0	NA	0	0
Répartition par catégorie¹ (en nombre de logements)	«Très social»	34		51		62	
	«Social»	56		255		99	
	«Social intermédiaire»	39		0		0	
	«Intermédiaire»	0		0		0	
	«Logements non conventionnés à loyers maîtrisés»	0		0		0	

SOC 1.3

Production en accession sociale

Logements neufs livrés	11	0	0
Logements neufs livrés en location-accession	31	20	9

SOC 1.4

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

Part de logements conformes à la réglementation PMR	8.3 %	9.1 %	9.8 %
Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	0	0	0
Labels / certifications concernées	Aucun		
Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	0.9	2.0	3.6 %
Caractéristiques des logements concernés	Demande de locataire validée en commission, ou lors d'une réhabilitation		

SOC 1.5

Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)

Étudiants (rés. universitaires)	0	0	0
Personnes âgées autonomes	557	493	493
Personnes âgées dépendantes	780	780	780
Personnes handicapées	468	367	354
Ménages en situation de fragilité (CHRS, résidences sociales...)	183	183	211
Travailleurs (FJT, FTM)	198	157	157
Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	0	0	12
Total	2 186	1 980	2 007

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

2015

2016

2017

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

SOC 2.1

Niveau moyen des loyers

Ensemble du parc (€/m² SHAB)			
Parc «Très social»	4.75	4.80	4.84
Parc «Social»	4.64	4.68	4.72
Parc «Social intermédiaire»	6.83	6.80	6.78
Parc «Intermédiaire»	6.33	6.34	6.77
Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	NA	NA	NA
Logements neufs livrés ou acquis dans l'année			
Parc «Très social»	5.16	5.37	5.44
Parc «Social»	5.98	5.93	6.01
Parc «Social intermédiaire»	6.88	6.20	-
Parc «Intermédiaire»	NA	NA	-
Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	NA	NA	-

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

Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	22 %	22.9 %	20.5 %
Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	26.3 %	26.6 %	26.9 %

SOC 2.3 Évolution globale du montant des loyers¹

0.4 %	0.02 %	0 %
-------	--------	-----

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

-0.61	-0.26	-0.26
-------	-------	-------

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

0.04	-0.06	-0.08
------	-------	-------

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

Médiateur(rice)	4.0	5.0	6.0
Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	6.8	6.8	7.8
Chargé(e) de pré-contentieux	0.0	0.0	0.0
Chargé(e) de contentieux	0.0	0.0	0.0
Chargé(e) de recouvrement	7.5	8.5	9.7
Autre : Préciser l'intitulé du poste (pour Autre)	0.0	0.0	0.0

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

1 352	1 267	1 128
-------	-------	-------

Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 1/1 et le 31/12 (facultatif)

4 719	4 486	4 115
-------	-------	-------

SOC 2.7 Taux de mutation interne

13.5 %	12.9 %	14 %
--------	--------	------

Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement

0.0 %	0.0 %	0.0 %
-------	-------	-------

SOC 2.8

Soutien à l'accès à la propriété

Logements existants vendus à des particuliers		25	32	55
dont	Logements vendus à des locataires de l'organisme	7	13	15
	Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	0	0	0

SOC 3

Contribution à la mixité et au développement social des territoires

2015

2016

2017

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

SOC 3.1

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

Âge du titulaire du bail			
- de 25 ans	15.16 %	14.17 %	15.29 %
25-39 ans	42.46 %	43.37 %	42.29 %
40-59 ans	32.08 %	32.82 %	31.92 %
60-74 ans	8.23 %	7.57 %	7.96 %
75 ans et +	2.08 %	2.07 %	2.54 %
Ressources des ménages			
< 60 % du plafond de ressources	76.03 %	75.06 %	81.58 %
comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources	23.11 %	23.06 %	16.93 %
> 100 % du plafond de ressources	0.86 %	1.88 %	1.48 %
Composition des ménages			
Personne seule	36 %	35.80 %	36.01 %
Famille monoparentale	35.21 %	36.21 %	37.10 %
Couple sans enfant	11.12 %	11.08 %	10.53 %
Couple avec enfant(s)	17.67 %	16.92 %	16.35 %
Autre configuration (cohabitation, colocation...)			

SOC 3.2 Soutien financier aux projets locaux

portés par les associations de locataires	19 421 €	7 937 €	8 470 €
portés par d'autres associations	30 750 €	44 200 €	50 990 €

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

SOC 3.3 Locaux mis à disposition d'associations

Associations de locataires	0	0	0
Autres associations	29	31	31

SOC A / ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES LOCATAIRES EN SITUATION DE FRAGILITÉ

Un poste d'assistant(e) social(e) a été créé en 2017. Deux assistantes sociales sont donc aujourd'hui présentes au siège de Val Touraine Habitat et six Conseillères en économie sociale et familiale sont en agence. **En 2017, 560 locataires ont bénéficié d'un suivi.** De plus, le Service a permis le relogement de 33 femmes victimes de violence et il est intervenu auprès de 131 locataires dont le bail a été résilié.

SOC B / GESTION DE PROXIMITÉ ET PROGRAMME DE COHÉSION SOCIALE

Cette année nous avons mis en place des permanences assurées par un chargé de secteur sur le site du Morier à Joué-Lès-Tours, à titre expérimental. Nous avons versé 34 500 € dans le cadre du contrat de ville de Tours Métropole Val de Loire afin de cofinancer divers projets : le vélo-école, l'auto-réhabilitation accompagnée, des sorties culturelles, des projets paysagers, du théâtre... Dans le cadre du contrat de ville de la Communauté de communes du Val d'Amboise, nous avons également financé des actions de lien social, d'accès à la culture et aux livres etc.

SOC C / SANTÉ ET SÉCURITÉ DES LOCATAIRES

Le Pôle médiation a été renforcé en 2017 avec l'arrivée d'un médiateur supplémentaire, passant de 4 à 5 personnes. **Le Pôle a ainsi pu gérer 218 situations**, intervenant pour des médiations et la gestion de troubles "graves" de niveau 2. Les troubles de niveau 2 sont ceux qui sont devenus ingérables en agence, qui sont récurrents, particulièrement sensibles ou nécessitant la coordination avec des services extérieurs. Le Pôle coopère de très près avec la police, la gendarmerie, le Parquet et les services municipaux.

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.



ENV 1

Limitation des impacts du parc et de son occupation

			2015	2016	2017
▲ Corr. Art. R.225-105-1: Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre ; Consommation d'eau					
ENV 1.1 Classement énergétique du patrimoine*	A bâti très performant		1.77 %	2.11 %	2.17 %
	B 51-90 kWh/m²/an		4.99 %	5.33 %	9.28 %
	C 91-150 kWh/m²/an		22.63 %	21.75 %	27.17 %
	D 151-230kWh/m²/a		43.66 %	43.28 %	39.92 %
	E 231-330 kWh/m²/an		18.70 %	19.42 %	15.74 %
	F 331-450 kWh/m²/an		7.32 %	7.19 %	5.39 %
	G bâti énérgivore		0.62 %	0.60 %	0.29 %
	Données non disponibles		0.31 %	0.32 %	0.05 %
Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*	< 6 kg CO ₂ /m²/an		0.39 %	1.99 %	0.76 %
	6-10 kg CO ₂ /m²/an		3.39 %	4.37 %	4.24 %
	11-20 kg CO ₂ /m²/an		13.55 %	11.73 %	18.13 %
	21-35 kg CO ₂ /m²/an		21.92 %	20.79 %	27.45 %
	36-55 kg CO ₂ /m²/an		33.22 %	34.21 %	28.87 %
	56-80 kg CO ₂ /m²/an		24.38 %	23.82 %	18.93 %
	> 80 kg CO ₂ /m²/an		2.84 %	2.78 %	1.58 %
	Données non disponibles		0.31	0.32	0.05 %
Logements récents (< 5 ans)	Performance énergétique* (en kWh/m²/an)	Moyenne	111	101	101
		Médiane	70	57	70
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m²/an)	Moyenne	17	22	21
		Médiane	15	14	14
Patrimoine locatif total	Performance énergétique* (en kWh/m²/an)	Moyenne	197	193	197
		Médiane	187	184	187
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m²/an)	Moyenne	44	43	44
		Médiane	55	52	55

ENV 1.2 Part des logements alimentés en énergies renouvelables ¹ (tout ou partie)	Par une technologie dédiée (solaire, etc.)	1.0 %	1.2 %	2.1 %
	Logements reliés à un chauffage urbain	16.2 %	16.0 %	16.2 %
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	0 %	0 %	0 %

ENV 1.3 Consommations d'eau sur le patrimoine	Consommations d'eau sur le patrimoine en m³/m²/an	0.4	0.5	0.4
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau	21.2 %	21 %	21.2 %

ENV 1.4 Part de logements équipés de dispositifs hydro-économes ²	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économes ²	2.1 %	3.6 %	4.4 %
	Nombre d'installation de récupération d'eau de pluie	0	1	0

ENV 2

Limitation des impacts du parc et de son occupation

▲ 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	47.3 %	47.8 %	72.9 %
	Nom des labels/certifications	Qualitel niveau B/Habitat & Environnement		
	Logements réhabilités	21.4 %	33.8 %	6.7 %
	Nom des labels/certifications	Cerqual BBC		
ENV 2.2 Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »		0	0	0
ENV 2.3 Emissions de CO ₂ liées aux déplacements ¹	Total de tonnes de CO ₂ des déplacements professionnels quotidiens	138.6	154.7	108.9
	Nombre de véhicules de service	71	80	79.0
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g de CO ₂ /Km)	132.0	134.0	103.8
	Nombre de véhicules de fonction	5	5	5.0
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g de CO ₂ /Km)	104.0	103.7	108.5
ENV 2.4 Sites fonctionnels	Consommation énergétique moyenne (en kWh/m²/an)	174	189	179
	Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. CO ₂ /m²/an)	79	101	65
	Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels	Siège et 6 agences		

ENV A /

ACCOMPAGNEMENT À L'ÉVOLUTION DES HABITUDES ET PRATIQUES DES RÉSIDENTS

Quelques-uns des évènements organisés pour nos locataires, financés ou cofinancés par VTH et animés par des associations : atelier de fabrication de meubles en palette à Chinon ; sensibilisation au problème des déchets ; ateliers d'auto-réhabilitation et vélo-école pour adultes à Joué-Lès-Tours ; appartement pédagogique à Loches...

ENV B /

SENSIBILISATION ET FORMATION À L'ENVIRONNEMENT DES SALARIÉS ET DES FOURNISSEURS

Nous avons mené un sondage pour identifier l'appétence des collaborateurs concernant les éco-gestes et collecter des idées. Trente personnes se sont portées volontaires et quatre groupes ont été constitués (transport, papier, déchets, énergie/eau). Le groupe transport a mené une action pour mettre en place du covoiturage. Les autres groupes continuent leurs projets en 2018.

Diverses mesures sont en place pour nos fournisseurs et prestataires (80 % de produits frais à la cantine, interdiction des produits phytosanitaires dans les espaces verts, utilisation de produits de nettoyage écologiques...).

ENV C /

MESURES DE PRISE EN COMPTE ET PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ

Études d'impact environnemental pour toutes nos opérations d'aménagement, interdiction d'utiliser des produits phytosanitaires pour l'entretien des espaces verts, plantation d'essences locales, jardins partagés, ruches en toiture du bâtiment de notre siège...

* 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-économes.

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



ECO 1 Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine		2015	2016	2017
ECO 1.1 Autofinancement net rapporté aux loyers		12.2 %	15.4 %	14.5 %
ECO 1.2 Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement		2 054 €	1 622 €	1 562 €
ECO 1.3 Effort annuel moyen en production et acquisition du parc de logements		2011-2015	2012-2016	2013-2017
	Investissement annuel moyen	29 670 685 €	30 527 832 €	26 688 996 €
	Par logement acquis ou produit	122 789 €	108 831 €	110 791 €
ECO 1.4 Équilibre financier moyen des opérations	Croissance du parc	2015	2016	2017
	Fonds propres	8.4 %	9.9 %	12 %
	Emprunts	74.7 %	81.6 %	76.7 %
	Subventions	16.9 %	8.5 %	11.3 %
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	9 623 €/lgt	9 806 €/lgt	14 340 €/lgt
	Amélioration du parc			
	Fonds propres	28.1 %	23.2 %	20.7 %
	Emprunts	59.9 %	64.3 %	75.2 %
	Subventions	12.1 %	12.5 %	4.1 %
	ECO 1.5 Taux de vacance au 31/12	TOTAL	4.36 %	4.51 %
Moins de 3 mois en exploitation		1.78 %	1.78 %	1.51 %
Plus de 3 mois en exploitation		1.34 %	1.34 %	1.39 %
Taux de vacance technique		1.24 %	1.39 %	2.18 %
dont taux de logements neutralisés définitivement		1.19 %	1.34 %	1.15 %

ECO 2 Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs		2015	2016	2017
▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ; sous-traitance et fournisseurs.				
ECO 2.1 Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes	Salariés	14 577 K€	14 805 K€	15 479 K€
	Fournisseurs et prestataires	82 524 K€	91 111 K€	91 587 K€
	Administrations fiscales	12 421 K€	12 872 K€	13 119 K€
	Banques	8 956 K€	7 986 K€	7 587 K€
	Actionnaires	-	-	-
	État (Cotisations à des fins redistributives)	1 700 K€	1 327 K€	1 361 K€
ECO 2.2 Heures d'insertion générées par l'activité économique		14 585	19 291	29 623
ECO 2.3 Nombre et typologie des parte- naires économiques	Nombre de fournisseurs et prestataires	1 158	1 166	1 190
	Part d'entreprises locales*	60.4 %	61.4 %	60.1 %
* entreprises dont l'adresse de facturation est située : dans le département d'Indre-et-Loire				
ECO 2.4 Délai de paiement moyen des fournisseurs	Délai de paiement moyen des fournisseurs	33 jours	35 jours	33 jours
	Part de factures payées dans les délais (facultatif)	47 %	42 %	50.74 %

ECO A / POLITIQUE ET PRATIQUES D'ACHATS RESPONSABLES

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



HR1

Équité d'accès et de conditions de travail

2015

2016

2017

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

HR 1.1

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

CDI	97 %	98 %	99 %
CDD (hors CDD de remplacement)	1 %	1 %	0 %
Effectif supplémentaire en intérim (ETP)	32 %	34 %	41 %
Contrats spécifiques			
Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	6 salariés	7 salariés	5 salariés
Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	3 salariés	3 salariés	3 salariés
Stagiaires	19 salariés	15 salariés	19 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	136	250	143	260	137	259
Âge						
< 25 ans	0.8 %	1.6 %	0.5 %	0.2 %	0.3 %	0.3 %
25-55 ans	27.7 %	47.9 %	26.3 %	47.1 %	26.5 %	49.7 %
> 55 ans	6.7 %	15.3 %	8.7 %	17.1 %	7.8 %	15.4 %
Catégories						
Ouvriers de maintenance	11.4 %	27.7 %	10.9 %	26.6 %	11.4 %	26.3 %
Personnel de proximité	0.3 %	0.5 %	0.7 %	0.7 %	0.8 %	0.8 %
Employés administratifs	1.3 %	4.9 %	1.5 %	5.7 %	0.8 %	5.3 %
Agents de maîtrise	15 %	25.6 %	14.4 %	24.3 %	14.1 %	25 %
Cadres	5.7 %	5.4 %	6.5 %	6.7 %	6.3 %	7.3 %
Directeurs et cadres dirigeants	1.6 %	0.5 %	1.5 %	0.5 %	1.3 %	0.8 %

HR 1.3

Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap

	2015	2016	2017
Travailleurs handicapés employés durant l'année	29	22	23
Équivalent en équivalent temps plein	20.8	19.5	21.5
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail (en k€)	192.0	204.0	273.4
Compensation versée à l'AGEFIPH*	0	0	0
*si l'obligation d'emploi n'est pas remplie par les éléments ci-dessus			

HR 1.4

Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie

	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Ouvriers de maintenance	20.9 K€	20.5 K€	21.2 K€	20.9 K€	21.4 K€	21.3 K€
Personnel de proximité	21.3 K€	21.7 K€	20.7 K€	21.9 K€	22.1 K€	22.5 K€
Employés administratifs	20.5 K€	20.5 K€	21.7 K€	22.2 K€	22.1 K€	23.6 K€
Agents de maîtrise	28.3 K€	26.4 K€	27.8 K€	26.6 K€	28.3 K€	27.1 K€
Cadres	44.5 K€	40.2 K€	43.1 K€	37.8 K€	43.8 K€	39.9 K€
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	71 K€	#	75.4 K€	#	79 K€	#

HR 1.5

Écart de rémunérations

Rémunération médiane	23.8 K€	23.7 K€	24.3 K€
Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles	4.4	4.6	5

HR 1.6

Avantages sociaux financés par l'employeur

Autres avantages sociaux	13.0 %	11.5 %	11.4 %
--------------------------	--------	--------	--------

HR2

Employabilité et évolution professionnelle

201520162017

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

HR 2.1

Volume annuel de formation par catégorie de salariés

	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures
Ouvriers de maintenance	151	1 361.5	151	2 088.5	131	2 392.0
Personnel de proximité	3	0.0	6	-	4	116.5
Employés administratifs	24	408.5	29	245.0	23	355.5
Agents de maîtrise	157	2 752.5	156	2 121.0	121	2 882.0
Cadres	43	1 058.0	53	1 408.0	41	917.0
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	8	0.0	8	42.0	3	70.0

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	97.8 %	97.2 %	93.7 %	96.9 %	92.0 %	90.3 %

HR 2.3

Mobilité interne

Nombre de mobilités internes dans l'année	12	32	29
dont : nombre de promotions internes dans l'année	9	16	18
Total de postes pourvus dans l'année	39	70	51

HR3

Santé et bien-être des salarié(e)s

201520162017

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

HR 3.1

Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)

Taux d'absentéisme global	5.62 %	6.58 %	8.47 %
Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	0.87 %	0.48 %	0.86 %
Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année	30	17	21

HR 3.2

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

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

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

Le plan de prévention des risques psycho-sociaux prévoit la formation de tous les managers et des dispositifs d'alerte internes et externes. Les salariés victimes d'agressions sont accompagnés par l'équipe de médiation pour déposer plainte et ces situations sont systématiquement déclarées comme accidents de travail. Une convention a

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

HR B / ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

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



GOV 1		2015	2016	2017
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.				
GOV 1.1 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	
GOV 1.2 Parité dans les instances dirigeantes	Part de femmes en comité de direction	22.2 %	22.2 %	33.3 %
	Part de femmes dans le Directoire	NA	NA	NA
	Part de femmes en Conseil d'administration ou de surveillance	60.9 %	56.5 %	56.5 %
GOV 2				
Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts				
▲ Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société ; Actions de partenariat ou de mécénat ; Relations sociales.				
GOV 2.1 Satisfaction des locataires	Date des trois dernières enquêtes	2010	2013	2016
	Taux de satisfaction globale*	88.9 %	86 %	88.3 %
*d'après les réponses à la question : Globalement, que pensez-vous de Val Touraine Habitat, vous en êtes... ?				
☺ Taille de l'échantillon : 1 500 locataires représentatifs selon aire géographique, âge, composition familiale, type de logement...				
GOV 2.2 Satisfaction des salariés	Date des trois dernières enquêtes	NA	NA	NA
	Satisfaction sur la situation professionnelle, de 1 à 10	NA	NA	NA
GOV 2.3 Nombre de conventions actives avec les associations locales		2015	2016	2017
	Nombre de conventions actives avec les associations locales	2	2	23*

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

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

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

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

GOV C /
RELATION AVEC LES
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 construction neuve et d'aménagement.

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

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 : 28 locataires volontaires, plusieurs réunions par an, information, travail en commun.

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

Enquêtes de satisfaction.

Diagnostics en marchant et plans d'actions.

GOV 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. Au 31 mai 2018, le Conseil d'administration est composé de la manière suivante :

6 Conseillers départementaux

Jean-Gérard PAUMIER, Président
Judicaël OSMOND, Vice-président
Pascale DEVALLEE
Jean-Pierre GASCHET
Martine CHAIGNEAU
Mounia HADDAD

5 Personnalités qualifiées

Alexandra SCHALK-PETITOT
Jean-Pierre PAUL
Fabrice RUEL
Marie-Martine CHAMPIGNY
Anne PINSON

2 Élus locaux

Michel COSNIER
Michelle PROUST

1 Membre représentant les associations d'insertion

Claude GARCÉRA

4 Membres élus par les locataires

Sylvie MARCHAIS (CNL)
Valérie LOYEZ (AFOC)
Brigitte DUPONT (INDECOSA-CGT)
Ali MAMOUNI (CLCV)

1 Membre représentant la CAF Touraine

Hyasmina DELAMARE

1 Membre représentant l'UDAF

Claudine GRASSIN

1 Membre représentant les associations du 1 % logement

Gérard ADRIAENSSENS

2 Membres représentant les organisations syndicales

Alain Delarue (CGT)
Antonio MARTINS COIMBRA (CFDT)

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

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

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 deux fois par an...



REMERCIEMENTS

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



Directeur de la publication : Jean Luc Triollet
Directeur de la rédaction : Eric Bédoyan
Rédaction : Hélène 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, ©Radio France, ©atu, Architectes,
Régie des quartiers de Joué-Lès-Tours, Compagnons bâtisseurs, Zup de Co,
Confédération syndicale des familles, Fotolia et les collaborateurs de VTH

Impression : Imprimexpress
Papier issu de forêts gérées durablement

Date de publication : Juin 2018



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



Siège social, 7 rue de la Milletière 37080 Tours Cedex 2

Tél. 02 47 87 15 15

contact@valtourainehabitat.fr

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

