

Rapport d'activité responsable

Val Touraine Habitat 2020





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

Certaines photos publiées dans ce rapport d'activité ont été réalisées avant la mise en place des mesures gouvernementales liées à la crise sanitaire de la Covid-19 ou ont été prises dans le respect des règles de distanciation sociale.

Sommaire

- | | | | |
|-----------|-----------------------------------|------------|---|
| 5 | Édito | 54 | Promouvoir l'équilibre social des territoires |
| 6 | Covid-19 : bilan 2020 | 68 | Préserver l'environnement |
| 10 | Temps forts 2020 | 78 | Contribuer à une économie durable |
| 26 | Fiches de synthèse | 90 | Valoriser les ressources humaines |
| 40 | Missions, valeurs et gouvernance | 100 | Gouvernance et parties prenantes |
| 44 | Démarche RSE et parties prenantes | 110 | Données du référentiel Eurho-Gr® |
| 48 | TempO, projet d'entreprise | | |



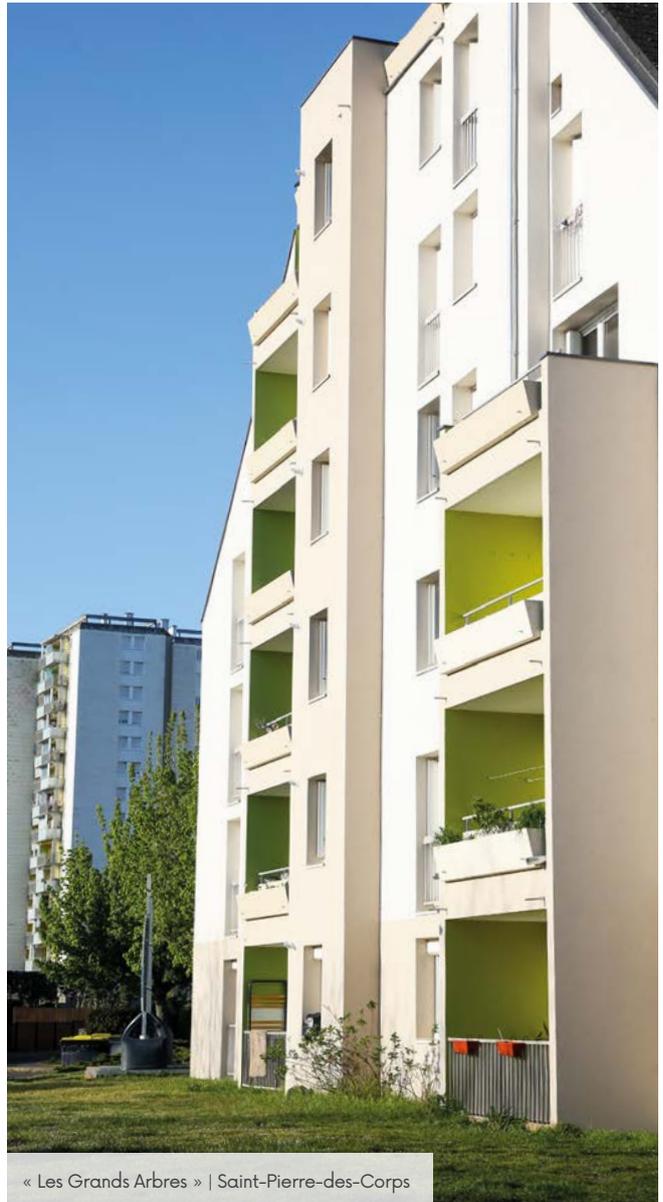
« Château-Fraisier 1, 2 et 3 » | Saint-Avertin



« Clémortier » | Langeais



« Rue du Val de l'Indre » | Monts



« Les Grands Arbres » | Saint-Pierre-des-Corps

2020 RESTERA LONGTEMPS DANS LA MÉMOIRE COLLECTIVE COMME UNE ANNÉE SINGULIÈRE

Le monde à l'arrêt, c'est l'image que beaucoup garderont en mémoire pour se rappeler cette année 2020 inédite, dont les conséquences économiques et sociales devraient se faire sentir durablement. Une épreuve qui nous a d'abord sidérés par sa soudaineté, son ampleur et sa durée, avec un premier confinement puis un répit estival et un second confinement partiel avec mise en place d'un couvre-feu.

Cette pandémie et la décision du 17 mars 2020, de confiner la population française ont fondamentalement changé nos comportements et nos interactions sociales. Malgré cela, nous avons continué d'assurer notre mission de service public, puis nous avons fait le maximum pour assurer un redémarrage complet de l'ensemble de nos chantiers et des autres activités qui n'avaient pas pu être conduites de manière optimale.

Or, dans la tempête, il faut disposer d'une boussole pour indiquer le cap. Avec TempÔ, notre projet d'entreprise pour la période 2020-2024, nous avons pu conforter la mise en œuvre de projets essentiels : passage en comptabilité commerciale dès le 1^{er} janvier 2021, redéploiement des équipes au siège, travaux pour améliorer l'accueil et les conditions de travail dans les agences, lancement de l'Agence mobile...

Nos métiers se renouvellent constamment et nous jouons un rôle sociétal majeur dans l'inclusion des publics fragiles et dans l'économie locale, la préservation de l'environnement et la transition énergétique. La réalité du terrain est parfois semée d'embûches, mais chaque jour, nous sommes auprès des locataires pour les accompagner, les aider, leur proposer des services et des logements de qualité. De tout cela, nous pouvons être fiers.

C'est pourquoi, nous souhaitons exprimer auprès de chaque collaborateur, notre reconnaissance et notre gratitude. Un grand merci à toutes et tous.

En toutes circonstances, les équipes de Val Touraine Habitat restent mobilisées pour répondre aux attentes et aux besoins des locataires, des collectivités locales et territoriales mais également de tous nos partenaires.

Persuadés que dans la difficulté, l'optimisme et le courage doivent continuer de guider nos actions.

Jean Luc Triollet

Directeur général

Bien à vous



Jean-Gérard Paumier

Président

Bien à vous,





Covid-19

Bilan

2020

De nombreux bouleversements, sanitaires, sociaux, économiques, ont été vécus par l'ensemble de la population en 2020, du fait de la pandémie de la Covid-19. Retours sur les événements forts de cette année inédite...



Merci à tous !

Tout est parti de l'idée d'un manager d'équipe : les collaborateurs ont su faire preuve d'adaptation, un moment de remerciement et de légèreté était donc aussi nécessaire. C'est ainsi qu'est né le projet « Merci » après le 1^{er} confinement. Une photo, une pancarte, un sourire. L'ensemble de ces attentions a été publié dans l'intranet, et certaines ont même fait la couverture du journal « Expressions » de juin 2020.

« S'adapter face à la situation afin de maintenir l'activité en toute sécurité »

Une organisation qui s'adapte à deux confinements

Lors du 1^{er} confinement, cinq dispositions majeures ont été prises dans le cadre d'un plan de continuité d'activité :

- Le maintien des activités de propreté et de réputation dans un cadre de service réduit en volume pour nos 155 personnels de proximité ;
- La mise en œuvre du télétravail chaque fois que cela était possible (170 télétravailleurs soit 40 % de l'effectif) ;
- Le maintien de salariés en présentiel, sur un effectif très réduit, pour des missions prioritaires ne pouvant être traitées en télétravail ;
- La mise en place du chômage partiel, avec maintien de salaire, pour une petite partie des salariés ne pouvant exercer leurs activités ;
- La création d'une cellule de crise, composée du Comité de direction et d'un représentant du CSE.

Un plan de reprise d'activité a été conduit dès le 11 mai :

- L'alternance des équipes revenues en présentiel ;
- La poursuite du télétravail jusqu'à la mi-juin ;
- La sensibilisation des collaborateurs et prestataires aux nouvelles règles sanitaires ;
- La reprise progressive des services apportés aux locataires ;
- La reprise dynamique des acteurs de la construction et du bâtiment.



« Audrey, Conseillère en économie sociale et familiale - mission relogement »

Un nouveau dispositif de continuité d'activité a été défini lors du 2nd confinement, en réponse à la reconnaissance de nos missions comme étant de service public :

- La reprise partielle du télétravail ;
- La poursuite des activités de chantiers ;
- La mise en place de règles sanitaires strictes pour l'accueil du public dans nos agences et au siège et la poursuite de nos activités de gestion locative ;
- La transformation des modes de communication (les visio et audio conférences ont été privilégiées) ;
- Le renforcement des règles sanitaires : fermeture de la salle de restaurant mais maintien du service

- par la distribution de plateaux-repas ;
- La désinfection régulière des locaux de travail.

Parce que la crise sanitaire s'est invitée dans notre quotidien tout au long de l'année 2020, nous vous invitons à découvrir en images et en détails, dans la suite du rapport, les divers moments clés et dispositifs mis en place : accompagnement des personnes vulnérables et des femmes victimes de violence, service minimum de propreté, accompagnement des associations, annulation et report d'événements de concertation, projet de mémoire collective pour garder le lien...

Des impacts sociaux et financiers

Le 1^{er} confinement a tout particulièrement impacté nos activités : arrêt des chantiers de réhabilitation et de construction, des mises en location, des entretiens en milieu occupé, des ventes de logements et de terrains à bâtir... ; chômage partiel d'une partie du personnel ; arrêt des mesures de recouvrement forcé ; mesures en faveur des commerces et locaux d'activité ; fermeture au public des agences, de la Trésorerie, et du siège. Nos locataires, pour certains publics fragiles, ont subi de plein fouet les impacts économiques de cette crise.

Des conséquences multiples :

- Augmentation de la vacance commerciale ;
 - Augmentation des impayés ;
- Report des budgets d'investissements ;
- Retards de livraisons de logements ;
 - Frais de sécurisation sanitaire ;
 - Frais de communication.

Mais ce sont aussi des conséquences positives :

- Accélération de la transformation numérique ;
- Mise en place de nouveaux modes de management ;
 - Economies en frais de fonctionnement.



« La crise sanitaire, au quotidien »

TÉMOIGNAGE INTERVIEW



Ani Chazarian

Employée d'immeubles à Saint-Pierre-des-Corps

Ani, pouvez-vous nous raconter votre parcours chez VTH ?

« Je travaille depuis 10 ans pour Val Touraine Habitat,

d'abord en interim puis en CDI. Je suis sur le secteur de La Rabaterie depuis le début, et notamment les 14 étages de la Tour 17, en tant qu'Employée de proximité. Je suis chargée de nettoyer les parties communes et les abords, d'organiser le traitement des déchets, et je suis aussi le premier contact des habitants. »

Comment s'est passée cette année 2020 avec la pandémie ?

« À ce jour, je n'y pense pas trop et je n'ai pas peur.

Pendant le 1^{er} confinement, j'étais pratiquement tous les jours en poste. Je commençais très tôt, pour limiter au maximum les contacts et respecter les règles de distanciation. »

Le mot de la fin ?

« Je souhaite à tout le monde qu'on s'en sorte. Le secteur est difficile. Je suis personnellement touchée par du chômage partiel sur mon autre emploi et j'ai hâte de retrouver mon ancien rythme de travail et de vie. »

”

Temps forts 2020

Retour sur les événements qui ont marqué l'année !



1

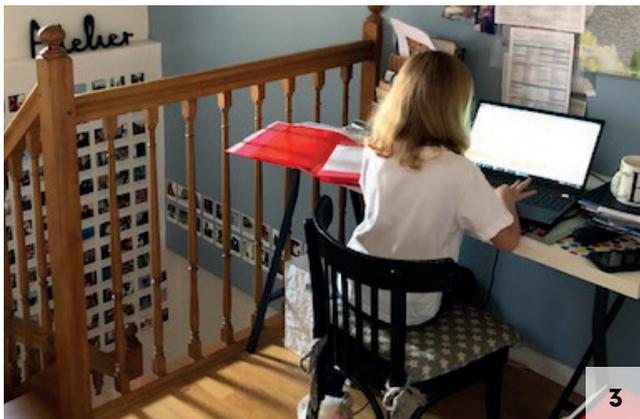
VIE DE L'OFFICE

1

Cérémonie des vœux

Janvier 2020

Lors de la cérémonie des vœux, les discours de **Jean Luc Triollet**, **Jean-Pierre Paul** et **Jean-Gérard Paumier** n'ont pas manqué de dresser le bilan de 2019, tout en se projetant sur les perspectives de 2020 et le nouveau projet d'entreprise.



Vie de l'Office

Venez en vélo et faites-vous rembourser !
10 janvier 2020
 L'accord collectif relatif à la Négociation annuelle obligatoire (NAO) 2020 signé entre la Direction et les Organisations syndicales prévoit le remboursement de frais kilométriques pour les trajets « domicile - lieu de travail » effectués en vélo.



Vie de l'Office

Rachat de la Saem de Saint-Avertin Février 2020

VTH procède au rachat de l'intégralité du capital de la Société anonyme d'économie mixte (Saem) de Saint-Avertin qui est composé de 143 logements, 8 commerces et 1 Ehpad (« Le Vençay » rue des Onze Arpents qui compte 93 équivalents logements) - cf. pages 36 et 84.



6

RÉHABILITATION

2

« Les Grands Arbres » à Saint-Pierre-des-Corps

Janvier 2020

Visite officielle des 35 logements collectifs et 31 logements individuels qui ont fait l'objet d'importants travaux (isolation thermique par l'extérieur, électricité, menuiseries...). Cette opération a été menée dans le cadre du Nouveau programme national de renouvellement urbain (NPNRU). Investissement total : 2,3 M€.

VIE DE L'OFFICE

3

Le télétravail ça continue !

Janvier 2020

Entre 2019 et 2020, 10 postes supplémentaires sont ouverts au télétravail dans les conditions définies par l'accord d'entreprise du 11 décembre 2018.

INSTITUTIONNEL

4

Convention de renouvellement urbain

27 janvier 2020

La convention pluriannuelle des projets de renouvellement urbain de la métropole dans le cadre NPNRU, a été signée par **Philippe Briand**, Président de Tours Métropole Val de Loire, accompagné également par la Région, les villes de Tours, Joué-lès-Tours et Saint-Pierre-des-Corps, leurs partenaires, notamment les bailleurs sociaux (dont VTH). Nos quartiers de La Rabaterie (Saint-Pierre-des-Corps) et La Rabière (Joué-lès-Tours) sont concernés par cette convention.

INSTITUTIONNEL

5

Partenariat Maisons France services

30 janvier 2020

Véronique Boumaraf a signé la convention France services du département d'Indre-et-Loire en Préfecture. Cela confirme le partenariat et la mission de Val Touraine Habitat sur le territoire Lochois, dans le cadre de la labellisation de la Maison de services au public (MSAP) de Descartes et ses antennes au 1^{er} janvier 2020.

VIE DE L'OFFICE

6

Notre patrimoine vu du ciel !

Février 2020

Profitant de quelques jours ensoleillés, un drone a survolé les villes de Langeais, Amboise, Loches, Chinon, Richelieu, Saint-Pierre-des-Corps et Tours... pour mettre en valeur les réhabilitations, les constructions neuves et les résidences spécialisées récentes. Vue sur l'opération « Goya », à Tours.



INSTITUTIONNEL

8

Rencontre avec le Procureur de la République de Tours

3 février 2020

Jean Luc Triollet, Jean-Gérard Paumier et Claire Éveno ont accueilli Grégoire Dulin, Procureur de la République de Tours, afin de présenter les actions engagées dans le cadre du Protocole de coopération signé en 2017 entre VTH, le Parquet, la DDSP 37 et le Groupement de gendarmerie 37.



8

PROXIMITÉ

9

Transition énergétique avec Unis-Cité

Février 2020

L'équipe de jeunes volontaires d'Unis-Cité est allée sur le secteur Beauverger à Tours afin de rencontrer les habitants pour les sensibiliser à la maîtrise de l'énergie, en leur proposant de réaliser des éco-gestes simples.



9

INSTITUTIONNEL

10

Pose de première pierre

Février 2020

Pose de la première pierre de la future ZAC des Gués qui accueillera des logements sociaux, en locatif intermédiaire et en accession à la propriété, 2 600 m² de bureaux et 1 900 m² de commerces. VTH doit, sur cette opération, acheter au Groupe Chessée 51 logements sociaux familiaux en Véfa.



10

VIE DE L'OFFICE

11

Conférence des cadres

6 février 2020

La Conférence des cadres était consacrée à deux sujets significatifs : le projet d'entreprise et les résultats de l'enquête triennale de satisfaction. Le travail au sein des ateliers s'est déroulé dans une ambiance constructive.



11



RÉHABILITATION

12

« Marin la Meslée 1 et 2 » à Tours Nord

Mars 2020

Début du chantier de réhabilitation des 190 logements collectifs avec l'amélioration du confort thermique, ainsi que la requalification du quartier, en apportant notamment une réflexion esthétique. Investissement estimé : 5,8 M€.

12

Crise sanitaire

Maintien du service minimum

Mars - Mai 2020

Confinés en télétravail, sur le terrain au plus près des locataires, au siège ou en agences, VTH a partagé pendant 3 mois, le quotidien du personnel équipé pour travailler dans des conditions sanitaires strictes, et assurer un service minimum pour nos locataires (cf. pages 58 et 105).



Construction

« Clos du Haras » à Neuillé-Pont-Pierre

Mars 2020

En plein cœur de Neuillé-Pont-Pierre, sur l'emplacement d'une ancienne friche commerciale, l'opération « Le Clos du Haras » constituée de 24 logements (8 logements individuels et 16 collectifs, ainsi que des surfaces commerciales) a été achevée et réceptionnée (cf. page 83).

AMÉNAGEMENT

13

**« La Borde » à Notre-Dame-d'Oé
Juin 2020**

Le Service aménagement travaille depuis plusieurs années sur ce projet de lotissement de « La Borde » à la frontière des communes de Notre-Dame-d'Oé et de Chanceaux-sur-Choisille. La première tranche de travaux démarre : elle concerne 3 ha. La seconde tranche s'étalera sur 4,9 ha.





14

INSTITUTIONNEL

14

**Rencontre avec les nouveaux Maires :
ici à Ligueil**

Jun 2020

À la suite des municipales de juin 2020, **Jean-Gérard Paumier**, Président du Conseil départemental et de VTH, ainsi que **Jean Luc Triollet**, Directeur général de VTH, sont allés à la rencontre des nouveaux Maires pour présenter les missions de notre Office. Des rencontres et des échanges prometteurs.



15

CONSTRUCTION NEUVE

15

« Le Bourg » à Notre-Dame-d'Oé

Jun 2020

La construction en maîtrise d'ouvrage directe des 17 logements collectifs locatifs (5 T2, 7 T3 et 5 T4 dont 12 PLUS et 5 PLAI) est relancée après un arrêt dû au confinement. Investissement prévisionnel estimé : 2,3 M€.



16

PROJET D'ENTREPRISE

16

Passage en comptabilité commerciale

24 juin 2020

Signature du protocole organisant le passage de Val Touraine Habitat en comptabilité commerciale. Avec : **Jean Luc Triollet**, **Marie-Line Kali** (Trésorière) et **Éric Rimbault**, Directeur du pôle Gestion publique à la Direction départementale des finances publiques d'Indre-et-Loire.



Construction neuve

« Ancienne École » à Saint-Roch

Jun 2020

Reprise du chantier après un arrêt dû au confinement. Maîtrise d'ouvrage directe de 12 logements locatifs individuels et intermédiaires (8 T3, 3 T4 et 1 T5 dont 8 PLUS et 4 PLAI). Investissement prévisionnel estimé : 1,8 M€.

Entretien

Contrôle quinquennal des ascenseurs

Jun 2020

De juin à décembre 2020, le bureau d'études Ascaudit était en charge de la visite et du contrôle technique des 143 ascenseurs du parc de Val Touraine Habitat. Ce ne sont pas moins de 77 points sur chaque machine qui ont été rigoureusement vérifiés par le bureau d'études (cf. page 87).



17

RÉHABILITATIONS

17

Résidence « Gambetta » à Joué-lès-Tours

Juillet 2020

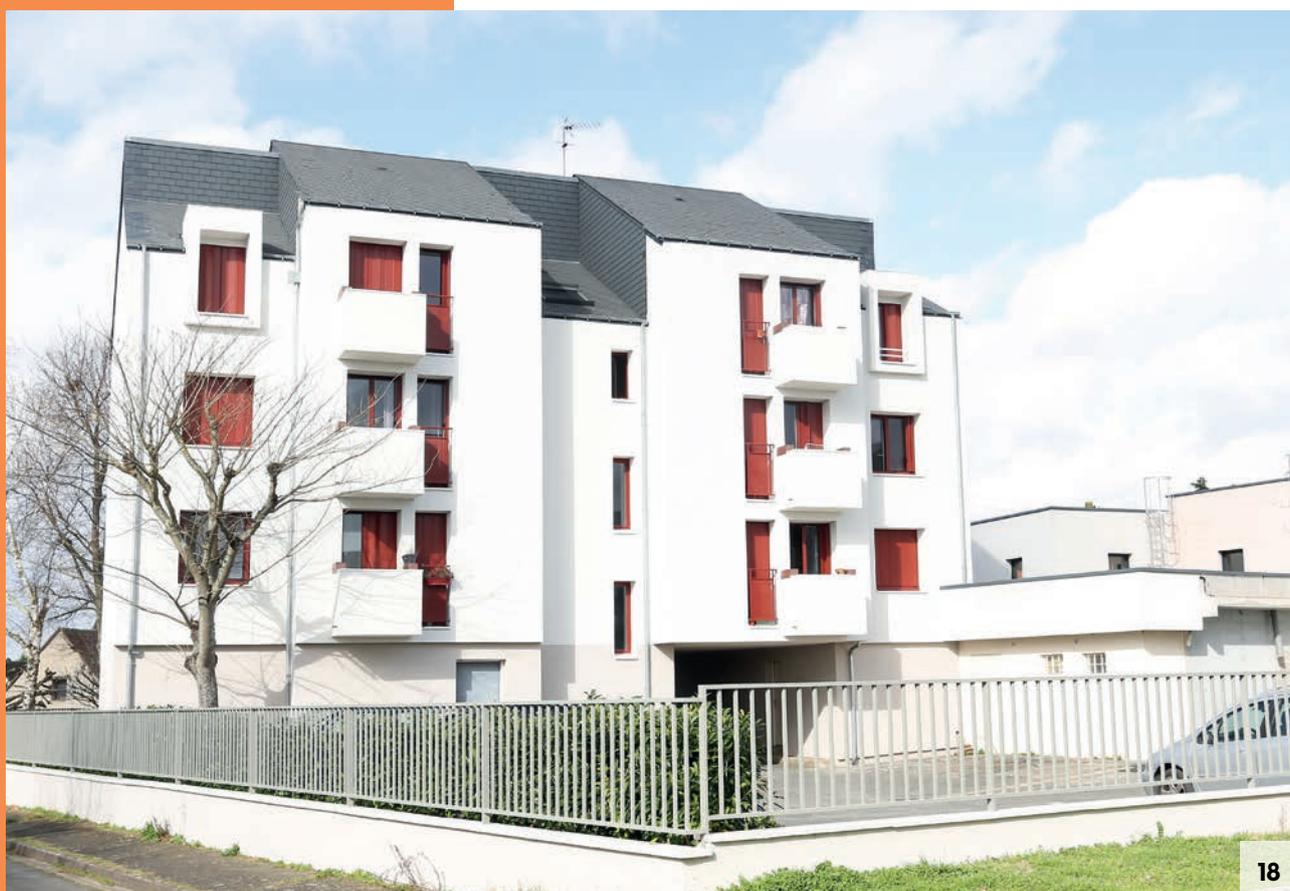
Le chantier de réhabilitation des 44 logements collectifs est terminé. D'importants travaux d'économie d'énergie ont été réalisés ainsi que des travaux d'amélioration du confort des logements. Investissement total : 1,6 M€.

« Rue de la Paix - Rue de Boisdenier » à Montlouis-sur-Loire

18

Août 2020

38 logements collectifs des groupes « Rue de la Paix » et « Rue de Boisdenier » à Montlouis-sur-Loire connaissent d'importants travaux de réhabilitation. Investissement total : 1,7 M€.



18



INSTITUTIONNEL 19

Inauguration du Pôle social de Loches
10 septembre 2020

Inauguré en septembre, ce nouveau site de 2 500 m² accueille la Maison départementale de la solidarité sur 1 400 m², le pôle social communautaire sur 1 100 m² et un FJT (Foyer de jeunes travailleurs) de 200 m². Ce site permet d'offrir une réponse globale à la population.

19



20

CONSTRUCTION NEUVE

20

« Saint-Ermé 2 et 3 » à Montlouis-sur-Loire
Septembre 2020

L'opération « Saint-Ermé 2 et 3 » de 18 logements est terminée. Elle s'inscrit dans une opération d'aménagement portée par Val Touraine Habitat. C'est un projet exemplaire du point de vue de la maîtrise des consommations énergétiques avec une performance de niveau RT 2012 -20 %.

Investissement total : 2,5 M€.



Vie de l'Office

La newsletter évolue !
Septembre 2020

Nouvelles rubriques, améliorations graphiques, contenu rédactionnel plus synthétique avec différents niveaux de lecture (pour en savoir plus sur un sujet), plus grande mise en valeur des collaborateurs de l'Office...

VIE DE L'OFFICE

21

**Une formation Play-safe pour les Employés d'immeubles
Septembre 2020**

Play-safe, c'est 2 jours de formation pour prendre conscience de ses comportements à risque, identifier les comportements inconscients à l'origine des erreurs involontaires, installer et développer des comportements réflexes sécuritaires.

PROXIMITÉ

22

**Activités en pieds d'immeubles
12 septembre 2020**

Des jeux pour les enfants des locataires en partenariat avec la Maison des jeux : c'est l'activité qui a été proposée en pieds d'immeubles à Saint-Pierre-des-Corps, Nazelles-Négron, Pocé-sur-Cisse, Château-Renault et Tours.

RÉHABILITATION

23

**« Les Aubrées » à Montrésor
Octobre 2020**

L'un des plus beaux villages de France, Montrésor, accueille une opération de réhabilitation de 17 logements individuels (7 T3, 7 T4 et 3 T5) pour le groupe « Les Aubrées ». Cela permettra d'offrir un bien meilleur confort thermique aux locataires. Investissement total : 900 000 €.

ENTRETIEN

24

**Aménagement des extérieurs
Octobre 2020**

C'est une belle opération de requalification des espaces qui a été réalisée à Descartes : réfection des voiries et des espaces verts, mise en accessibilité PMR du local des Restos du Cœur et privatisation de terrasses pour les logements du rez-de-chaussée. Investissement total : 200 000 €.

INSTITUTIONNEL

25

**Élection à la présidence de l'USH
9 octobre 2020**

Reçue le 9 octobre à Tours, par **Jean luc Triollet** en qualité de Président de l'USH Centre-Val de Loire, **Emmanuelle Cosse** a été élue Présidente de l'USH en Assemblée générale, le 4 novembre. **Marcel Rogemont**, son concurrent, avait été reçu à Tours le 29 octobre. Élu pour une période de 4 ans, elle succède ainsi à **Jean-Louis Dumont**, qui a occupé cette fonction durant deux mandats consécutifs (2012-2020).



21

Vie de l'Office

**Déploiement de Windows 10
Octobre 2020**

Le pôle systèmes et réseaux a procédé au remplacement des unités centrales ainsi qu'au déploiement du nouveau système d'exploitation Windows 10 pour l'ensemble des utilisateurs.



22



23



24



25

**INSTITUTIONNEL**

26

NPNRU à Joué-lès-Tours, la suite**16 octobre 2020**

Valérie Turot (Conseillère départementale et 1^{ère} adjointe au Maire de Joué-lès-Tours), **Judicaël Osmond** (Vice-président du Conseil départemental et de Val Touraine Habitat, également Adjoint au Maire de Joué-lès-Tours) et **Jean Luc Triollet** (Directeur général de VTH) ont présenté à la presse les projets de renouvellement sur le quartier de La Rabière.



27

INSTITUTIONNEL

27

Jean Luc Triollet réélu
29 octobre 2020

L'USH Centre-Val de Loire a tenu son Assemblée générale extraordinaire et son Conseil d'administration dans nos locaux. À cette occasion, **Jean Luc Triollet** a été élu, pour un second mandat, en tant que Président de l'Union régionale.

AMÉNAGEMENT

28

« La Bergerie » à Larçay
Octobre 2020

La 2^{ème} tranche sur le point de démarrer : aménageur du nouveau quartier «La Bergerie», VTH y réalisera 6 logements locatifs sociaux et 3 lots à bâtir destinés à l'accession à la propriété privée.



28

SOLIDARITÉ

29

Coup de Pouce 2020
Novembre 2020

16 prix d'une valeur totale de 9 500 € ont ainsi été attribués au bénéfice d'associations de locataires ou œuvrant pour les locataires de VTH sur l'ensemble de l'Indre-et-Loire. Remis par **Jean Luc Triollet**, le 1^{er} prix est revenu au projet « Mobilité » du Centre Charles-Péguy qui propose d'acquérir 10 vélos à destination des locataires du quartier de « La Verrerie » à Amboise (cf. page 61).



29

Vie de l'Office

Déjà 1 000 abonnés sur LinkedIn !
26 novembre 2020

En à peine un an, nous avons déjà atteint 1 000 abonnés sur notre page LinkedIn. Un réseau social professionnel qui permet d'acquérir de la visibilité et de faire connaître nos actions. Likez, partagez, commentez !



30

VIE DE L'OFFICE

30

Distribution des colis de Noël

30 novembre 2020

En raison de la pandémie, le CSE a été contraint d'annuler la traditionnelle fête de Noël. En contrepartie, il a été décidé d'offrir un colis gourmand constitué de produits locaux et artisanaux, en plus des cartes cadeaux distribuées aux salariés et à leurs enfants. Gros succès pour cette action !

SOLIDARITÉ

31

Collecte de jouets

17 décembre 2020

Grâce à la mobilisation des collaborateurs de VTH, l'association Couture récupération et arts, dispose de 10 grands cartons remplis de jeux de société, de peluches, de livres et de jouets qu'elle peut offrir à des enfants dans le besoin.

Brigitte Dupont

Administratrice locataire

« Quand j'ai évoqué cette collecte auprès des responsables du Service social, l'idée a été immédiatement acceptée. Nous avons pu remplir dix cartons de jouets ! **Jean Luc Triollet**, Directeur général et **Judicaël Osmond**, Vice-président, se sont montrés très satisfaits et espèrent réitérer cette opération l'an prochain. »



31

PROJET D'ENTREPRISE

32

Première sortie de l'Agence mobile

Décembre 2020

Durant trois jours, notre 7^{ème} Agence de proximité fraîchement inaugurée, est allée à la rencontre de nos locataires. Issue du projet TempO, cette Agence mobile permet à notre Office d'être encore plus proche de ses locataires (cf. page 62).



32

Institutionnel

**Visite de M. Raymond sur 2 opérations à Saint-Avertin
17 décembre 2020**

Le Maire de Saint-Avertin s'est rendu sur les opérations « Rue du Fourneau » (2 logements) et « Nouveau Bois » (9 logements). Cette visite s'est déroulée en présence des équipes de la Direction du développement et de l'aménagement et de l'Agence de Saint-Pierre-des-Corps.



33

CONSTRUCTION NEUVE

33

**Jury de concours d'architecture pour l'opération
« Centre-bourg » à Esvres-sur-Indre**

18 décembre 2020

Le jury présidé par **Jean Luc Triollet** et composé, entre autres, de **Jean-Christophe Gassot**, Maire d'Esvres-sur-Indre, a nommé l'agence Bricchi Desombre lauréate du concours d'architecture pour notre future opération. Celle-ci est composée d'un bâtiment collectif de 20 logements destinés aux seniors avec une salle commune en rez-de-chaussée et de 14 logements intermédiaires pour des familles.

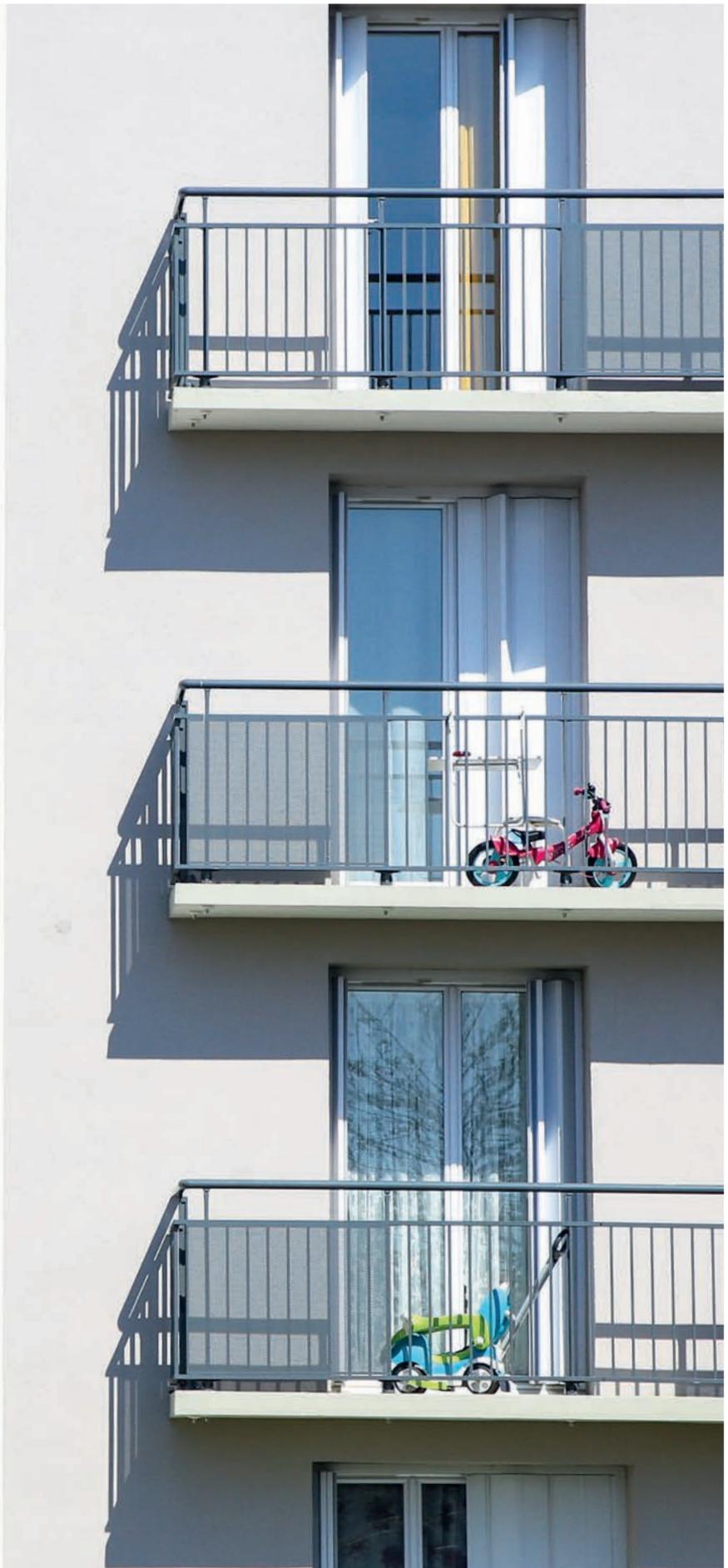


Fiches de synthèse 2020

Retrouvez la synthèse de nos activités et les chiffres clés de nos différents métiers opérationnels et supports : acteur du territoire et de la proximité, aménagement, construction, réhabilitation, opérations spécifiques, et fonctions supports.



« Château-Fraisier 1, 2 et 3 » | Saint-Avertin



Acteur du dynamisme des territoires

L'habitat est un enjeu majeur dans le développement économique et social de nos territoires. Notre patrimoine et notre implantation dans le département d'Indre-et-Loire 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. À noter qu'en 2020, la crise sanitaire de la Covid-19 a engendré un report de certaines opérations et en conséquence une baisse des dépenses réalisées.

Investissement dans l'économie de la Touraine

Construction neuve	20,9 M€
Amélioration du patrimoine	19,5 M€
Gros entretien	5,5 M€
Entretien courant	10,8 M€
Total	56,7 M€*

*5 M€ non comptabilisés en raison du passage en comptabilité commerciale (correspondant à des factures 2020).

Quelques chiffres

Chiffre d'affaires	92 M€
Quittancements de loyers	87,6 M€
Autofinancement net	13,8 M€
Taxes foncières payées aux collectivités	9,9 M€
Subventions versées par le Conseil départemental	0,2 M€
Garanties d'emprunt accordées par le Conseil départemental	11,3 M€

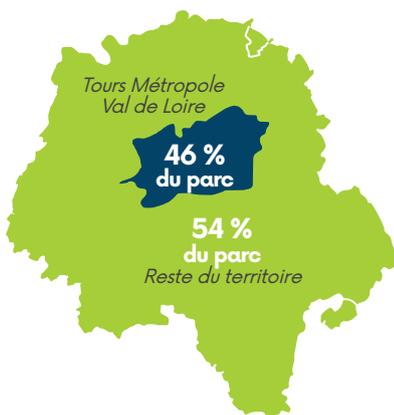
56,7 M€
investis dans
l'économie de la
Touraine

3,1 %
est le taux moyen
de vacance
commerciale à 0 mois

1 026
entreprises
travaillant avec
VTH

20 816
heures d'insertion
réalisées soit **13**
emplois équivalent
temps plein

Répartition du parc locatif de VTH



23 887
logements gérés
dans **197**
communes
au 31 décembre
2020

73 %
de logements
collectifs ou
intermédiaires

27 %
de logements
individuels

411 €
loyer moyen
pour un T3 neuf
(419 € en 2019)

Répartition de la demande de logements en Indre-et-Loire

Plus des deux tiers de la demande de logements en Indre-et-Loire se concentrent sur le territoire de Tours Métropole Val de Loire.



77 %
de la demande sur Tours
Métropole Val de Loire

12 %
de la demande sur
les communes de plus
de 5 000 habitants,
hors Métropole

11 %
de la demande sur les
communes de moins
de 5 000 habitants,
hors Métropole

Acteur de proximité pour renforcer le mieux vivre ensemble

Notre mission d'intérêt général au service du logement social nous permet de renforcer notre proximité et l'écoute de nos locataires, en développant notre qualité de services. Depuis plusieurs années, nous avons développé des initiatives pour améliorer le dialogue et l'écoute avec les locataires : Locataires référents, Rencontres en direct, réunions de concertation, Service médiation et tranquillité, Gardiens d'immeubles, Service social, Techniciens en agence... Des permanences « infos travaux » sont également assurées sur des sites de réhabilitations importantes.



43 160

locataires, soit **7,1 %**
de la population du
département



409

collaborateurs dont
239 consacrés à la
gestion de proximité



13,8 %

de la demande en
Indre-et-Loire satisfaite
par VTH



19,7 %

de logements sociaux
de la région sont
gérés par VTH*



734

locataires ont
bénéficié d'un
suivi social personnalisé,
hors seniors



52

permanences « infos
travaux » réalisées : **15** à
Château-Renault, **13** à la
Riche et **24** à Saint-Avertin



16

lauréats de l'appel à
projets « Coup de
pouce »



57 445 €

en soutien à des
initiatives locales
(Contrats de ville,
projets de site et
« Coup de pouce »)



7

agences dont **6** agences de
proximité (Amboise, Chinon,
Joué-lès-Tours, Loches, Saint-
Cyr-sur-Loire et Saint-Pierre-
des-Corps) et **1** Agence mobile

*Données DIS (Dossier individuel de situation) au 31/12/2019

Aménager

L'aménagement du territoire

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

Études pré-opérationnelles

Ville	Opération	Nbre de lots à bâtir*	Nbre de logts VTH
Ballan-Miré	Fosse Bureau	2	0
Cinq-Mars-la-Pile	Les Blais Nord Tr 3 et 4	52	14
Langeais	Ancien Ehpad	12	34
Semblançay	Les Dolbeaux Tr 2 à 5	73	23
Total		139	71

Études opérationnelles

Ville	Opération	Nbre de lots à bâtir*	Nbre de logts VTH
Avoine	Le Val des Noyers	2	24
Ballan-Miré	La Gare	34	18
Cinq-Mars-la-Pile	Les Blais Nord Tr 1 et 2	43	20
Langeais	Coteaux de Haussepied Tr 2	41	13
Larçay	La Bergerie Tr 2	5	6
Notre-Dame-d'Océ	La Borde Tr 2	46	30
Nouzilly	Les Vignes du Prieuré Tr 5	15	0
Saint-Roch	Le Fourgon	37	10
Semblançay	Les Dolbeaux Tr 1	24	6
Sorigny	Rue des Écoles	16	9
Total		263	136

Clôtures

Ville	Opération	Nbre de lots à bâtir*	Nbre de logts VTH
Beaumont-en-Véron	Les Pièces de Beaumont	30	26
Chinon	Le Petit Bouqueteau	6	17
Larçay	La Bergerie Tr 1	45	29
Monnaie	Le Boulay Ouest	6	0
	Le Boulay Nord	17	11
	Le Boulay Est	2	14
Nouzilly	Les Vignes du Prieuré Tr 3	15	0
Reugny	La Duchaise	17	6
Total		138	103

Réalisation et commercialisation

Ville	Opération	Nbre de lots à bâtir*	Nbre de logts VTH
Amboise	Les Terrasses des Ormeaux	25	10
Château-Renault	Cynelière	1	0
Esvres-sur-Indre	Croix de Vaugrignon	2	0
Langeais	Coteaux de Haussepied Tr 1	38	11
Marcilly-sur-Vienne	Le Port de Nouâtre	8	0
Mazières-de-Touraine	La Gaudrière	18	9
Monnaie	Le Boulay Sud	11	0
Montbazou	La Fuié	3	15
Montlouis-sur-Loire	Saint-Ermé	16	38
	Saint-Ermé Ouest	2	0
Neuillé-Pont-Pierre	Le Clos du Haras	15	24
	Culoie	33	10
Nevy-le-Roi	Beauregard	17	14
Notre-Dame-d'Océ	La Borde Tr 1	27	22
Nouzilly	Les Vignes du Prieuré Tr 4	14	6
Reignac-sur-Indre	La Pièce des Sables	25	12
Reugny	Les Vignes de la Côte	12	8
Rouziers-de-Touraine	Le Grand Chemin	20	8
Saint-Antoine-du-Rocher	Les Rocantonelles	35	8
Saint-Flovier	La Bataillère	5	0
Saint-Paterne-Racan	Les Êtres Tr 1	5	0
Saint-Roch	Ancienne École	19	12
Souvigné	ZAC Petit Riz Tr 1	28	12
Total		379	219

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

Total général

Nbre de lots à bâtir	919
Nombre de logts VTH	529



33
opérations
d'aménagement en
cours



48
lots à bâtir vendus



« La Borde » | Notre-Dame-d'Océ

Construire

Les mises en chantiers

En 2020, la construction de **142 logements** répartis en **14 nouveaux chantiers** a été lancée.

Ville	Opération	Ind.	Coll.	Total
Amboise	Terrasse des Ormeaux	2	8	10
Ballan-Miré	La Pièce des Sables 2 Véfa	3	-	3
Chédigny	Les Pentès 2	5	-	5
Chemillé-sur-Dême	Habitat Séniors	2	-	2
Cinq-Mars-la-Pile	Route de Carroi	11	-	11
Nouzilly	Les Vignes du Prieuré 4	6	-	6
Rochecorbon	Allée du Ferré	4	-	4
Rouziers-de-Touraine	Le Grand Chemin	8	-	8
Saint-Christophe-sur-le-Nais	Habitat Séniors	2	-	2
Saint-Cyr-sur-Loire	Ô Jardin	-	54	54
Theneuil	Le Bourg	4	-	4
Tours	Saint-Exupéry	7	-	7
Veigné	La Charmeraié Véfa	4	-	4
	Rue des Épinettes Véfa	-	22	22
Total		58	84	142



+ d'infos

Suite à fin de bail à construction, VTH est devenu pleinement propriétaire de 17 logements à Luynes « Clos Mignot 3 ».

Les logements livrés

D'une taille de **4 à 40 logements** répartis sur **9 opérations**, la diversité des programmes livrés reflète notre aptitude à répondre à différents types de besoins.

Ville	Opération	Ind.	Coll.	Foyers Autres structures	Total
Ambillou	Foyer La Source	-	-	24	24
La Ville-aux-Dames	Rue Bergerot (Domaine de Caillon) Véfa	-	10	-	10
Loches	Foyer de Jeunes Travailleurs	-	-	8	8
Montlouis-sur-Loire	Les Hauts de Montlouis 2 (Amaza) Véfa	-	40	-	40
	Saint-Ermé 2	7	7	-	14
	Saint-Ermé 3	-	4	-	4
Neuillé-Pont-Pierre	Le Clos du Haras	8	16	-	24
Veigné	La Charmeraié Véfa	4	-	-	4
Véretz	La Pidellerie Véfa	-	21	-	21
Total		19	98	32	149



51
logements financés
sur le territoire de
Tours Métropole
Val de Loire
(programmation
2020)

136
logements financés
sur le territoire
du Conseil
départemental
(programmation
2020)

149
logements livrés
dont **32 équivalents**
logements en foyers

2
commerces
livrés



« Les Hauts de Montlouis 2 » | Montlouis-sur-Loire

Réhabiliter

Les mises en chantiers

En 2020, **13 opérations** ont été mises en chantier. Elles représentent **570 logements**, pour un coût moyen de 40 000 € par logement.

Ville	Opération	Nbre de logts	Prix de revient en € TTC	ÉCONOMIE D'ÉNERGIE			
				Travaux économie d'énergie en € TTC	Consommation avant (kWhep/m ² /an)	Consommation après (kWhep/m ² /an)	DPE avant après
Avon-les-Roches	22 rue Brugelettes	1	68 000 €	28 765 €	212	77	D → B
Bourgueil	Le Canal 2	32	1 572 000 €	478 519 €	229	102	D → C
Château-Renault	6 rue Trouseau	1	55 000 €	22 984 €	321	160	E → D
	Boulevard National	36	1 585 000 €	509 313 €	155	88	D → B
	Av. du 8 mai et G. Combettes	69	2 315 000 €	858 083 €	168	102	D → C
Cléré-les-Pins	Le Bourg 1, 2 et 3	29	1 140 000 €	332 570 €	538	168	G → D
Joué-lès-Tours	La Rabièrre 1 et 2	78	2 989 000 €	765 844 €	136	80	C → B
La Riche	Levée de la Loire 4 et 5	100	4 300 000 €	1 196 018 €	239	86	E → B
Pocé-sur-Cisse	Le Bourg 2	11	464 000 €	111 228 €	408	113	F → C
Saint-Cyr-sur-Loire	Anatole France	11	656 000 €	228 180 €	321	127	E → C
Saint-Pierre-des-Corps	Boulangerie	98	3 283 000 €	1 110 801 €	189	80	D → B
Sorigny	Les Perraults 2	4	82 000 €	32 633 €	367	93	F → C
Tours	Marin la Meslée 2	100	4 155 000 €	1 682 921 €	194	75	D → B
Total		570	22 664 000 €	7 357 859 €	Moy : 229	Moy : 94	D → C

Les logements livrés

En 2020, nous avons livré **448 logements réhabilités**, soit **17 opérations** au total.

Ville	Opération	Nbre de logts	ÉCONOMIE D'ÉNERGIE		
			Consommation avant (kWhep/m ² /an)	Consommation après (kWhep/m ² /an)	DPE avant après
Amboise	Allée des Tilleuls	10	212	77	D → B
	Gaillardises	31	164	87	D → B
Bourgueil	Avenue de la Gare	7	380	284	F → E
	Pavillon	20	376	111	F → C
Joué-lès-Tours	Gambetta	44	349	163	F → D
	La Rabièrre 1 et 2	8	253	102	E → C
La Celle-Guérand	Le Bourg	8	354	330	F → E
Langeais	Route de Tours	5	315	209	E → D
La Riche	La Fosse aux Gras	20	270	111	E → C
	Levée de la Loire 1 et 1 PSR	60	170	83	D → B
	Levée de la Loire 2	108	273	122	E → C
Ligueil	Les Quarts 1 et 2	30	409	115	F → C
Luyes	Ancienne gendarmerie	7	319	191	E → D
Pocé-sur-Cisse	L'Étang 1, 2 et 3	36	262	80	E → B
Sonzay	Les Varennes	7	277	127	E → C
Saint-Pierre-des-Corps	Les Grands Arbres (collectifs)	35	110	79	C → B
Tours	Nouveau Calvaire	12	530	371	G → F
Total		448	Moy : 268	Moy : 123	E → C

Quelques chiffres



570
logements lancés
en réhabilitation



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



3 335
logements ont
bénéficié de
gros travaux



54 %
d'économie globale sur les
dépenses de chauffage et
d'eau chaude sanitaire sur
les logements réhabilités



764
logements livrés en travaux
d'économie d'énergie,
dont **448** en réhabilitation
complète



17,5 %
d'amélioration de la
performance énergétique
moyenne du patrimoine de
VTH par rapport à 2009



5,8 %
de diminution moyenne de
la quittance globale après
travaux de réhabilitation



22,7 M€
prix de revient des
opérations, soit **40 000 €** en
moyenne par logement

Opérations spécifiques

De nombreuses opérations intègrent des solutions pour répondre à des besoins spécifiques : foyers d'hébergement pour jeunes travailleurs, seniors, habitat en faveur des gens du voyage, des gendarmes, habitat intergénérationnel... Nous réalisons des opérations en maîtrise d'ouvrage mandatée, notamment pour le Conseil départemental et certaines collectivités. Nous avons également noué un solide partenariat avec la Gendarmerie nationale.

Livraison d'un Foyer de jeunes travailleurs à Loches

Au sein du centre-ville de Loches, nous avons inauguré le 10 septembre 2020 un site regroupant la Maison départementale de la solidarité, le Centre intercommunal d'action sociale, et un Foyer de jeunes travailleurs. Ce nouveau foyer regroupe, sur 200 m², huit logements sociaux de type 1. Ceux-ci comprennent tous un coin cuisine équipé d'un évier, d'une table de cuisson et d'un réfrigérateur. Le gestionnaire du foyer reste le CIAS qui a meublé chaque logement.



Résidence seniors « Paul-Doumer » à Saint-Avertin

Depuis le 14 février 2020, la transmission du patrimoine de la Saem de Saint-Avertin à VTH est effective (rachat d'actions dans le cadre de notre stratégie de développement). Depuis cette date, VTH a également un mandat de gestion avec la commune de Saint-Avertin pour gérer les 62 logements de la résidence « Paul-Doumer » réservés aux seniors.

Par ailleurs, la Saem de Saint-Avertin était propriétaire de l'Ehpad « Le Vencay » construit sur la commune. Cet Ehpad de 93 équivalents logements a été intégré à notre patrimoine et reste géré par le groupe Korian, qui bénéficie d'une convention de gestion et de location.

Zoom sur le Foyer « La Source » à Ambillou

VTH a livré en octobre 2020 une opération neuve de 24 chambres. Il s'agit d'une extension du foyer d'accueil médicalisé destiné aux personnes handicapées adultes, gérée par l'association « La Source ».



49

résidences spécialisées
gérées par des tiers

303 000 € HT

pour l'entretien
des résidences spécialisées

83 000 € HT

de travaux d'accessibilité
sur 11 locaux diffus

TÉMOIGNAGE INTERVIEW



@Laubretton

Vincent Morette

Maire de Montlouis-sur-Loire

Un accueil social « tout-en-un »

« Nous sommes très fiers de cette première réalisation en

Indre-et-Loire qui va grandement faciliter la prise en charge solidaire des habitants de notre territoire.

Relier, dans un seul bâtiment agrandi et modernisé, la Maison départementale de la solidarité et les services du CCAS municipal et de France services installés à Montlouis-sur-Loire, c'est permettre, en mutualisant les espaces, un accueil social « tout en un » et un accompagnement optimisé pour trouver des solutions à

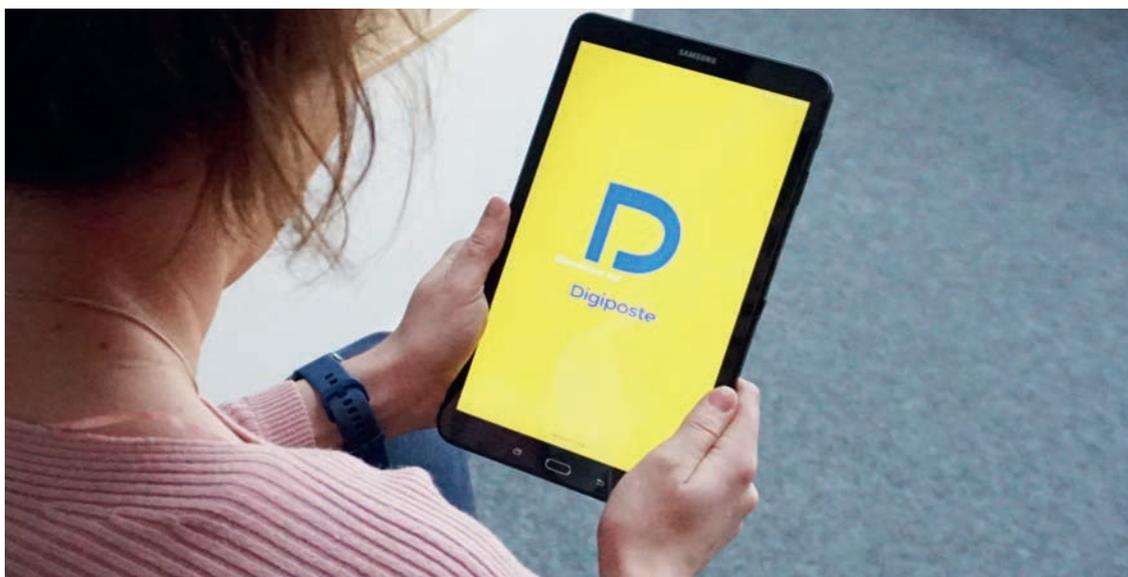
chaque situation : emploi et formation, logement, aide à la vie quotidienne, aide aux personnes fragiles, accompagnement des parents, aide aux familles et à la parentalité, prévention médicale, insertion, accompagnement numérique... Les services publics répondent ainsi, avec ce bâtiment fonctionnel et ouvert, à l'attente de proximité des citoyens ».

Merci au Département et à VTH, ainsi qu'à l'État, de nous avoir permis de concrétiser ce projet innovant.



Fonctions supports

Poursuite de la dématérialisation côté ressources humaines



Après plusieurs années de dématérialisation de la chaîne de facturation (exploitation et investissement), de la chaîne de commande (bons de travaux puis bons de commande envoyés par mail), des marchés, des métiers de la gestion locative (envois de SMS aux locataires, états des lieux...), les collaborateurs ont également connu deux nouveautés cette année.

Depuis mars 2020, notre bulletin de salaire est déposé chaque mois, au format numérique, par la Direction des ressources humaines dans un coffre-fort numérique personnel. C'est le résultat d'un partenariat entre VTH et NovRH

(éditeur du logiciel Orhus que nous utilisons) et Maileva Digiposte (filiale du groupe La Poste).

Autre nouveauté particulièrement appréciée pendant le 1^{er} confinement, les entretiens annuels ont également fait l'objet d'une préparation et d'un envoi dématérialisé, via Orhus. Le collaborateur et le manager préparent l'entretien en amont sur la plateforme (entretien annuel d'évaluation, entretien professionnel, et entretien de suivi de la convention de forfait jours) puis se rencontrent pour échanger sur leur préparation et le transmettent ensuite automatiquement sur l'application de gestion des ressources humaines.

Gestion des consultations à faible montant sous Marco Web

Le module CFM (Consultations à faible montant) de Marco Web* a été mis à la disposition des services opérationnels afin qu'ils puissent gérer en toute simplicité les consultations de montant inférieur à 40 000 € HT.

Cela permet d'avoir une vision exhaustive des achats au sein de VTH via l'outil de gestion des

marchés publics. Le module permet de gérer, en quelques écrans seulement, la définition des besoins, l'enregistrement des offres, le choix du titulaire et la notification du marché. Toutes ces étapes sont entièrement dématérialisées, avec une sécurité juridique tout au long du processus.

*logiciel de gestion des achats et marchés publics

Le Service des moyens généraux, pivot opérationnel des nouvelles mesures sanitaires

Le Service des moyens généraux a vu ses missions s'étoffer dans le cadre de la pandémie. Il a assuré la mise en œuvre du protocole sanitaire au siège et en agences : signalétique, mise en place des sens de circulation et fourniture de matériels de désinfection, achat et distribution de masques, installation de protections en plexiglas pour les accueils et les salariés en bureau partagé.

Par ailleurs, un travail d'adaptation du marché de nettoyage du siège a été réalisé afin de compléter les prestations classiques en y intégrant la désinfection des rampes d'escalier et autres poignées de portes en milieu de journée.

Des mesures ont également été prises avec notre prestataire de restauration collective au siège : d'abord des mesures de distanciation et de planning de passages pour limiter le nombre de personnes dans la salle de restauration ; puis une nouvelle adaptation avec distribution de plateaux repas (fermeture de la salle de restauration). Nous avons ainsi réussi à maintenir ce service au bénéfice des salariés, tout en soutenant l'emploi de notre prestataire.

Enfin, avec l'aide de **David Pondville** (Chargé de mission proximité) pour l'approvisionnement des agences et des collaborateurs et notamment de nos Employés de proximité, qui ont pu bénéficier d'EPI (Équipement de protection individuelle) : masques, visières, gants, gel hydroalcoolique..., dès les premiers jours de la crise.

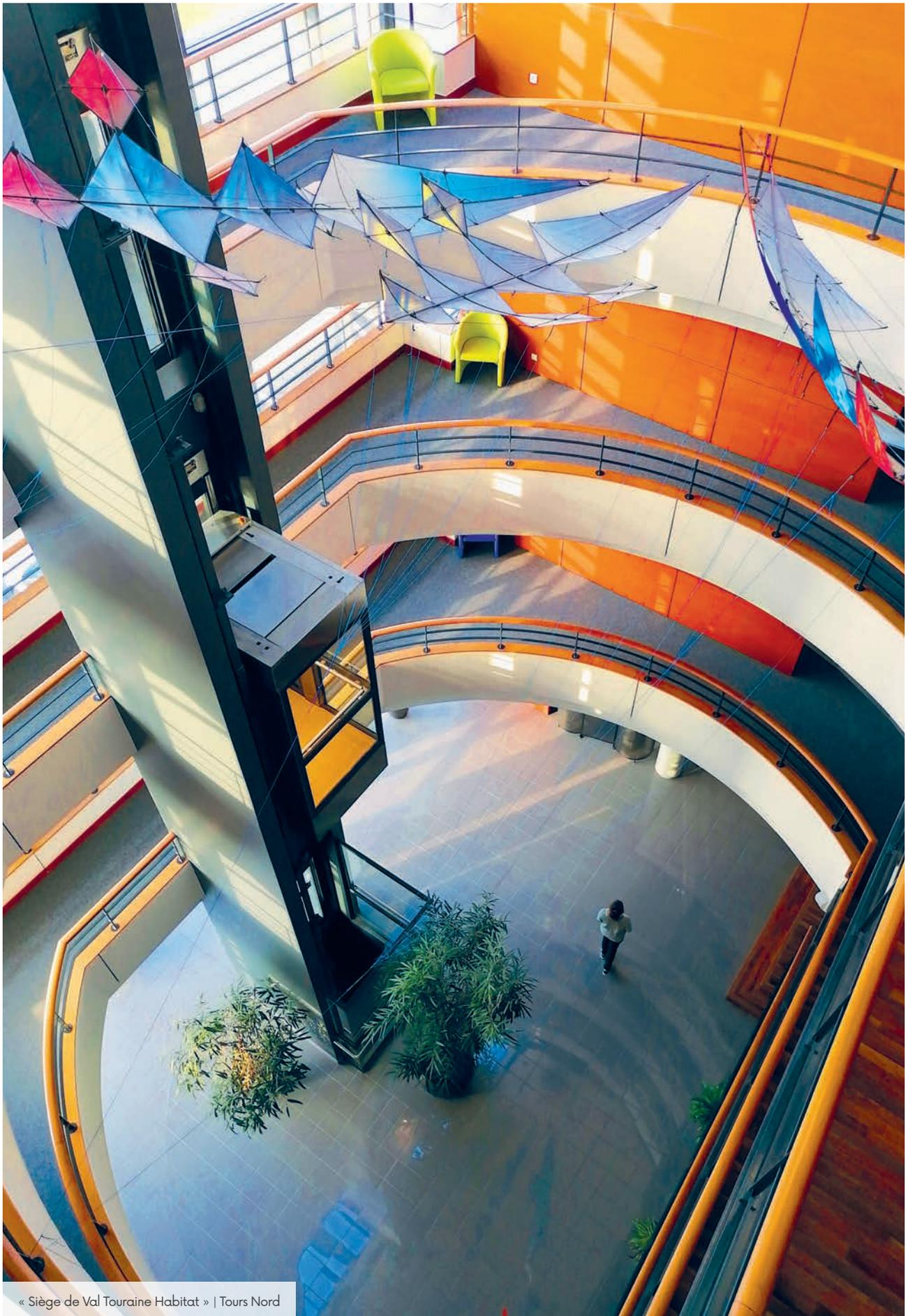


« M'hamed et Christian du Service des moyens généraux »

”

Missions, valeurs et gouvernance

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.



« Siège de Val Touraine Habitat » | Tours Nord

5 valeurs

La proximité

Créé en **octobre 1949** par le Conseil départemental d'Indre-et-Loire, notre organisme gère un patrimoine immobilier de **23 887 logements** dont **2 016** équivalents logements. Il s'appuie sur **6 agences de proximité** et **1 Agence mobile** qui œuvrent au quotidien pour offrir une qualité de services optimale.

La préservation de l'environnement

Grâce au professionnalisme de ses **409 collaborateurs**, notre Office est porteur de projets et de valeurs humanistes pour dessiner un cadre de vie pérenne où se conjuguent qualité de vie et responsabilité sociétale. La mesure et la maîtrise de nos impacts économiques, sociaux et environnementaux de nos activités sur le long terme font partie intégrante de notre projet d'entreprise.

La compétence

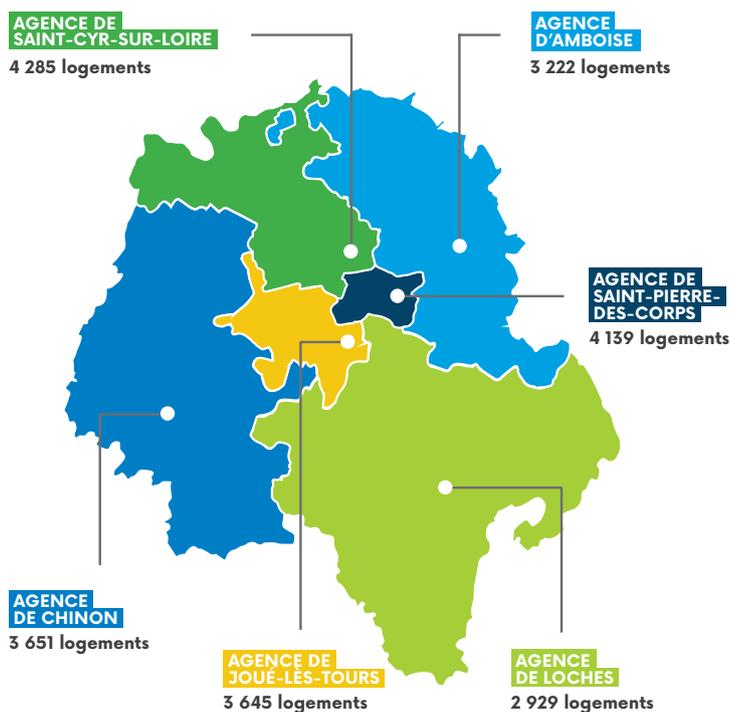
Acteur de l'habitat social, bâtisseur de lieux de vie, notre Office participe pleinement au développement économique de la Touraine avec **56,7 M€** investis en Indre-et-Loire. Il est reconnu comme un acteur majeur du territoire à travers ses activités de bailleur, aménageur, développeur et gestionnaire de patrimoine...

La confiance

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

L'innovation

Notre volonté est d'inscrire l'innovation au cœur de nos fonctionnements, avec l'ambition d'**accompagner toujours mieux nos parties prenantes** et d'anticiper en permanence les évolutions de la société.



6 agences
de proximité et
1 Agence mobile

21 871 logements
familiaux gérés

Le Conseil d'administration

Notre Conseil d'administration, est présidé par **Jean-Gérard Paumier**, également Président du Conseil départemental d'Indre-et-Loire, collectivité de rattachement de VTH. Il est composé de 23 membres qui se réunissent 3 à 4 fois par an afin de se prononcer notamment sur le budget, l'augmentation des loyers, l'arrêté des comptes et les différents rapports sur les activités de l'Office. Il a approuvé en mars 2020 notre nouveau projet d'entreprise TempO.

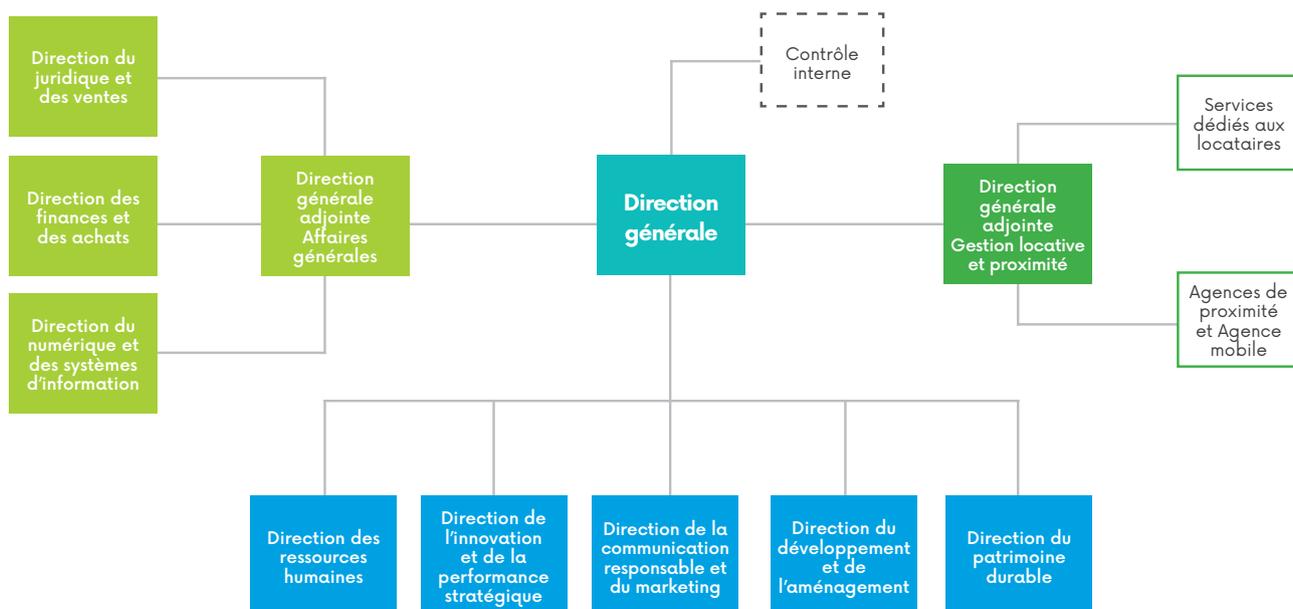
Le Conseil d'administration est en place depuis mai 2015 et a été renouvelé partiellement en 2020 avec la désignation de 4 nouveaux administrateurs : **Nadège Arnault**, en qualité de Vice-présidente du Conseil départemental et Conseillère départementale du canton de Sainte-Maure-de-Touraine, **Cathy Münch-Masset** en qualité de personnalité qualifiée (Vice-Présidente de Tours Métropole Val de Loire, déléguée à la Politique de la ville et à la rénovation urbaine et Adjointe au Maire de Tours), **Antoine Trystram** et **Corinne Lafleure** en qualité d'élus locaux, respectivement Maire de Semblançay et Adjointe au Maire de Fondettes.

Le Bureau du Conseil d'administration s'est réuni 10 fois en 2020 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

Organe de pilotage opérationnel de l'Office, le Comité de direction a évolué à l'été 2020 pour assurer la mise en œuvre du projet d'entreprise (cf. page 52). Il se réunit deux fois par mois. Il suit l'avancée des objectifs, des dossiers d'investissement, des grands projets portés par VTH. Le suivi des objectifs détaillés est analysé notamment grâce au tableau de bord général d'activité.



”

Démarche RSE

et parties
prenantes

La mesure et la maîtrise de nos impacts économiques,
sociaux et environnementaux sur le long terme font partie
intégrante de notre projet d'entreprise.



« Une résidente de la Marpa-École » | Souvigny-de-Touraine

TempO, un projet d'entreprise responsable

La démarche de Responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) a été engagée en 2014, le Directeur général en fixe les grandes orientations. La Responsable RSE intervient sur l'animation, l'implémentation et le suivi, ainsi que sur la gestion de certains projets.

Un premier Plan d'action RSE 2015-2018 a vu le jour suite au travail collectif de plusieurs groupes de collaborateurs. En 2016, nous avons adopté un nouveau

nom (L'avenir responsable) et nous avons formulé des objectifs stratégiques RSE.

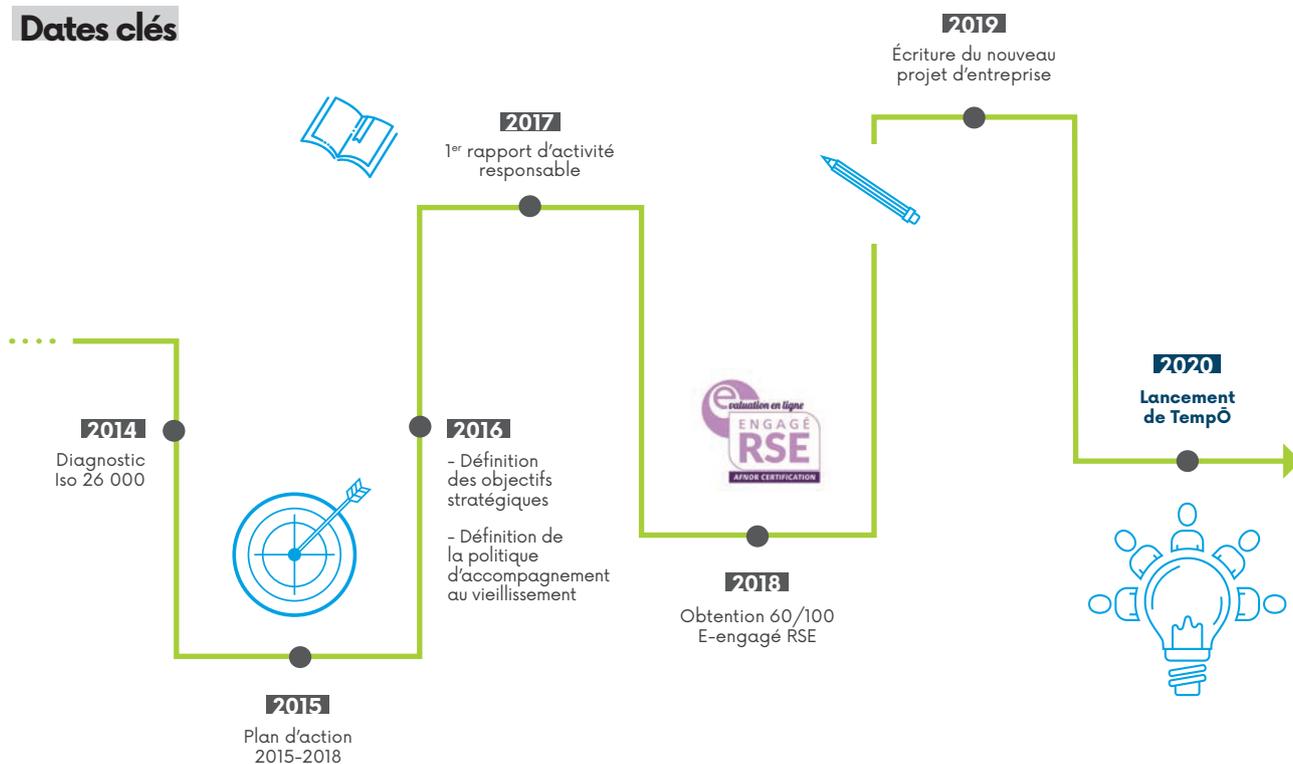
Depuis 2017, nous publions nos rapports d'activité responsable selon le référentiel Eurho-Gr®.

En 2019, nous avons défini notre nouveau projet d'entreprise TempO (2020-2024), résolument responsable. Les aspects environnementaux, sociaux, économiques, et l'association de nos parties prenantes sont bien au cœur de notre ambition. En 2020, nous avons lancé les premières actions de TempO (cf. page 50).



« Chantier opérationnel (Bien-vivre ensemble) » | TempO

Dates clés



Administrateurs

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseil d'administration : 4 en 2020 ;
- Bureau : 10 en 2020 ;
- Commission d'appel d'offres : 8 en 2020 ;
- Commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements : 43 en 2020 ;
- Comité de pilotage et de suivi du projet d'entreprise : 4 en 2020.



PRINCIPALES ATTENTES

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

Collaborateurs

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Obligatoire : Comité social et économique (CSE) ;
- Conférence des cadres : 1 à 2 fois par an ;
- Convention du personnel (tous les 3 ans) : annulée en 2020 à cause de la Covid-19 ;
- Séminaire des cadres : tous les 2 ans ;
- Réunions transversales systématiques pour les projets de constructions neuves et de réhabilitations ;
- Réseau d'experts.

PRINCIPALES ATTENTES

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

Collectivités et État

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Rencontres régulières avec des élus locaux, intercommunaux, départementaux, parlementaires... : 43 Maires rencontrés en 2020 ;
- Autres rencontres régulières : techniciens des collectivités locales et territoriales et de l'État ;
- Participation au Congrès des Maires d'Indre-et-Loire (annulée en 2020 à cause de la Covid-19) ;
- Visites de chantiers.

PRINCIPALES ATTENTES

- Une politique en faveur des personnes âgées ;
- Un effort d'innovation ;
- S'engager sur une ingénierie territoriale durable ;
- S'adapter aux évolutions de la société ;
- Agir pour la préservation de l'environnement ;
- Contribuer à la valorisation du patrimoine.



Résidents ou locataires

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseil de concertation locative : 2 réunions en 2020 ;
- 23 locataires référents : installation de la nouvelle équipe en 09/19 ;
- « Rencontres en direct » : annulées en 2020 à cause de la Covid-19 ;
- Diagnostics en marchant (hors QPV) : annulés en 2020 à cause de la Covid-19 ;
- Projets de site ;
- Consultation pour les projets (aménagement extérieurs, réhabilitations).

PRINCIPALES ATTENTES

- Des loyers et des charges maîtrisés ;
- Une diminution de la consommation énergétique des logements ;
- La lutte contre les incivilités ;
- L'écoute, la communication et le respect ;
- La qualité des interventions des prestataires et la qualité de services en général ;
- La participation dans la définition de la stratégie de l'Office.

Prestataires et fournisseurs

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Concertation et écoute dans le cadre des nouveaux marchés ;
- Réunions régulières avec les services et les agences ;
- Communication sur le passage en comptabilité commerciale ;
- Concertation en vue de la reprise des chantiers pendant le premier confinement.

PRINCIPALES ATTENTES

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

Associations**

DIALOGUE ET COOPÉRATION

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



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

”

Temp^Ö

territoire, écoute,
métiers, proximité,
inn^Övation

Le lancement officiel de Temp^Ö, notre projet d'entreprise pour la période 2020-2024, s'est fait à l'été 2020, après avoir été approuvé par notre Conseil d'administration en mars 2020.



« Présentation de l'Agence mobile aux collaborateurs »

Tempo

territoire, écoute,
métiers, proximité,
innOvation

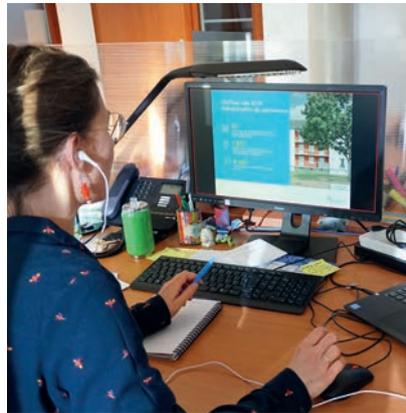
”

**Un projet
d'entreprise pour
répondre aux
enjeux et aux
défis de demain.**



Axe 1

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



Axe 3

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



Axe 2

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



”

Un socle

- Inscrire l'innovation et le numérique au cœur de nos fonctionnements ;
 - Être un acteur ouvert à des partenariats ;
 - Co-développer et réinventer nos pratiques collaboratives.

**15 groupes de
travail appelés
« chantiers
opérationnels »**

Sélection de quelques actions à fin 2020

Degré d'avancement

Tempo



Axe 1

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

Mettre en place une stratégie de vente de logements Hlm, d'accession sociale et une activité de syndic de copropriété.

Formaliser un nouveau processus de vente Hlm ----- 50 %

Renforcer notre rôle d'aménageur et de conseil auprès des territoires.

Étude et analyse de nouveaux services (benchmark) ----- 100 %

Développer les logements de demain économes et connectés.

Expérimenter le BIM ----- 50 %

Accompagner les parcours résidentiels.

Favoriser la mobilité résidentielle ----- 25 %

Politique de réhabilitation et gestion du patrimoine.

Proposer des offres de maintenance à destination des Ehpad ----- 25 %



Axe 2

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

Accompagner le vieillissement.

Planification d'obtention du label HSS® ----- 90 %

S'engager dans une démarche qualité.

Analyse des certifications et labels + choix ----- 90 %

Mettre la préservation de l'environnement au cœur de nos actions.

Sensibiliser les locataires aux éco-gestes ----- 25 %

Optimiser et diversifier nos ressources financières.

Revoir les contrats d'intéressement des marchés de chauffage ----- 100 %

Renforcer notre politique sociale.

Renforcer les partenariats avec les structures de l'économie sociale et solidaire ----- 25 %



Axe 3

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

Développer les compétences et l'autonomie des collaborateurs.

Redéfinir le parcours d'intégration ----- 25 %

Renouveler nos pratiques managériales.

Mettre en place des feedbacks managers-collaborateurs ----- 85 %

Renforcer la convivialité au travail.

Soutenir le team building ----- 50 %

Renforcer le lien social à travers nos actions de médiation.

Développer le métier de gardien d'immeuble ----- 50 %

Mieux communiquer, écouter et associer nos locataires.

Créer l'Agence mobile ----- 100 %



De gauche à droite : Géraldine de Morgan, Didier Maugis, Véronique Boumaraf, Éric Bédoyan, Jean Luc Triollet, Patrick Couilleaux, Anne-Céline Redon, Hervé Goedert, Thalitha Hadj-Kaddour et Tiphaine Zaplotny.

Un nouveau Comité de direction « Un bel exemple de parité »

À l'été 2020, l'installation du nouveau Comité de direction a été effective. Pour gagner en cohérence, renforcer notre agilité et notre capacité d'anticipation, plusieurs changements notables ont été opérés dans notre organisation :

- Structuration de la Direction générale adjointe Affaires générales en trois directions : la Direction du juridique et des ventes, la Direction des finances et des achats, la Direction du numérique et des systèmes d'information ;
- Création de la Direction générale adjointe Gestion locative et proximité, et renforcement de ses missions : rattachement du Service médiation, création d'un Service recouvrement ;

- Création de la Direction de l'innovation et de la performance stratégique, à laquelle sont désormais rattachées les missions RSE, qualité et politique d'accompagnement au vieillissement ;

- Identification d'une fonction marketing au sein de la Direction de la communication responsable et du marketing ;

- Création d'une fonction de contrôle interne rendue nécessaire par le passage en comptabilité commerciale (2021) ;

- Mise en place de missions transversales entre la Direction du développement et de l'aménagement et la Direction du patrimoine durable.

Le passage en comptabilité commerciale

Le passage en comptabilité commerciale est effectif depuis le 1^{er} janvier 2021. Depuis cette date, nous sommes soumis aux règles applicables aux entreprises de commerce. L'année 2020 a été intense en transformations : nous avons choisi notre organisme bancaire, défini nos nouveaux processus de comptabilité et de recouvrement, désigné un commissaire aux comptes, formé notre personnel, adapté nos paramétrages et outils informatiques.

Les équipes comptables, celles de la Trésorerie, du recouvrement et des systèmes d'information ont été très sollicitées cette année, et nous les remercions pour leur investissement sans faille. En termes d'organisation, plusieurs changements notables sont intervenus :

- L'organisation des fonctions comptables et financières clarifiée avec la création de 3 services (comptabilité générale et fournisseurs, comptabilité investissement, trésorerie et contrôle de gestion) ;
- La création d'un Service recouvrement en mode matriciel, avec de nouvelles méthodes : les missions de recouvrement des locataires présents seront faites en agences, et celles des locataires partis et des personnes morales depuis le siège social.

Vis-à-vis de nos partenaires, fournisseurs et locataires, nous avons anticipé le gel de nos flux financiers de la fin d'année

pour les uns, et l'accompagnement dans les changements concernant les modes de paiement pour les autres.

Les chantiers opérationnels

Le 1^{er} confinement a bouleversé le démarrage de notre nouveau projet en raison de l'annulation de la convention du personnel (clé de voûte de ce lancement). La présentation dématérialisée (lettre d'informations au personnel), et la distribution d'une plaquette de communication n'ont pas suffi à remplacer un grand rassemblement collectif.

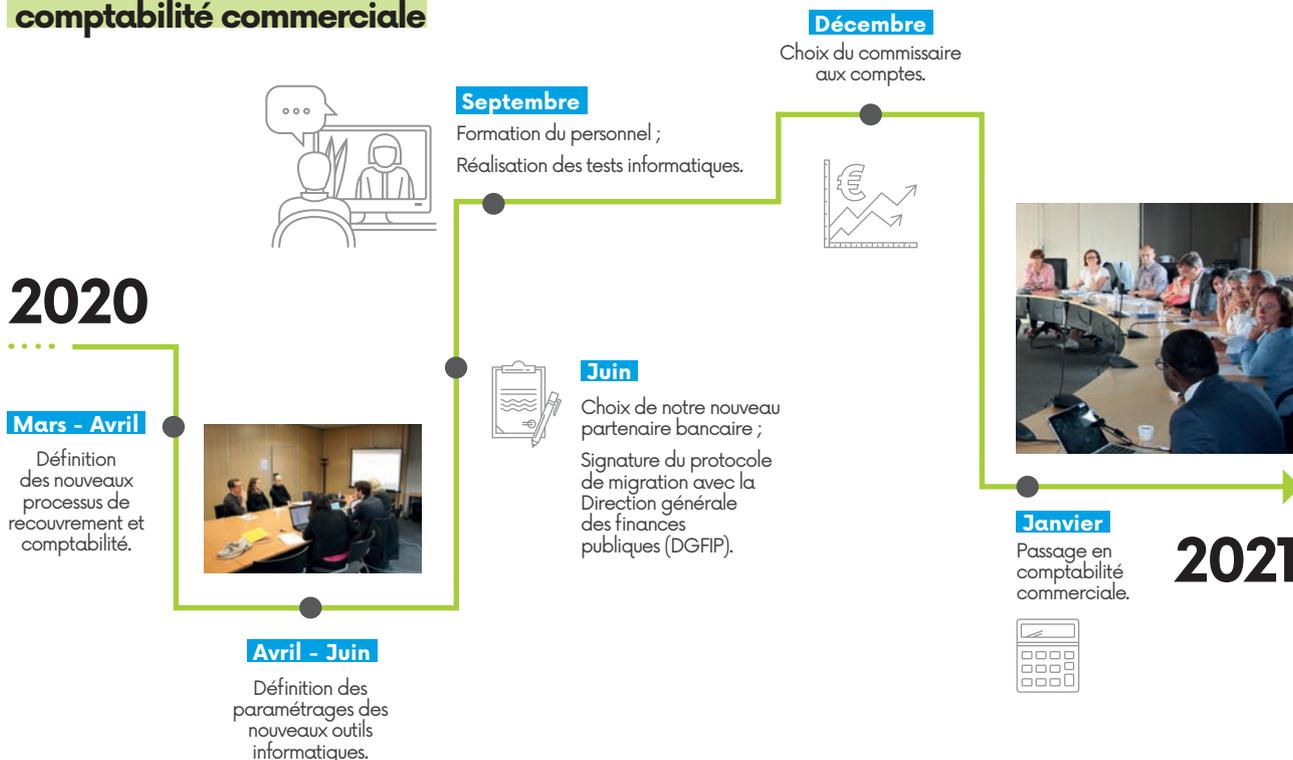
Nous avons néanmoins démarré à l'été 2020 : réunion des pilotes des « chantiers opérationnels », lancement des constitutions des groupes de travail, et démarrage des comités de suivi.

Des appels à candidatures ont été lancés, un Café du projet a été initié pour garder un lien convivial, de nombreuses actions de communication dématérialisées ont été déployées.

La réorganisation des bureaux

Fin d'année, suite à la réorganisation, près de la moitié des collaborateurs du siège a changé de bureau. Un guide du déménagement a été élaboré pour accompagner au mieux ces évolutions.

Dates clés du passage en comptabilité commerciale





Promouvoir l'équilibre social des territoires



« Scènes de vie en agences et sur le terrain »

“

Acteur majeur du département, logeant près de 7 % de la population d'Indre-et-Loire (43 160 personnes), nous devons répondre aux attentes et besoins des collectivités territoriales comme de nos locataires. Dans un contexte contraint financièrement, l'enjeu est de poursuivre notre action sociale de proximité tout en préservant notre santé financière.





Répondre aux attentes et besoins des locataires

Notre stratégie

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

Nos objectifs 2020

Réalisés

- Adapter 150 logements aux personnes en perte d'autonomie ;
- « Pré-adapter » au moins 10 % de nos logements neufs aux personnes âgées en perte d'autonomie ou aux personnes handicapées ;
- Vendre au moins 60 logements Hlm ;
- Créer l'Agence mobile.

Non atteint

- Mener un diagnostic en marchant par agence (cause Covid-19).

L'attribution des logements et l'examen d'occupation des logements

Avec la loi Élan du 23 novembre 2018, la Commission d'attribution des logements acquiert une nouvelle compétence et devient la Commission d'attribution des logements et d'examen d'occupation des logements (Caléol).

La Commission examine désormais certaines conditions d'occupation de logements situés en zone tendue (sur-occupation, sous-occupation, dépassement de plafonds, logement inadapté à un locataire en situation de handicap et logement adapté alors que le locataire ne se trouve pas en situation de handicap) que le bailleur

lui soumet en application de l'article L. 442-5-2 du Code de la construction et de l'habitation. Elle formule ensuite un avis sur la pertinence de travailler sur des offres de relogement à proposer aux locataires concernés et peut conseiller l'accession sociale. Sur la base de l'avis émis, VTH procède avec le locataire à un examen de sa situation et des possibilités d'évolution de son parcours résidentiel.

Le Règlement intérieur de la Caléol a été mis en conformité lors du Conseil d'administration du 17 juin 2019 et la première Caléol s'est tenue le 29 janvier 2020.

Par ailleurs, la Caléol poursuit, lors de ses instances, l'examen de la recevabilité de la demande et l'attribution nominative des logements de VTH.

23 887

logements gérés dont
2 016 équivalents
logements

27 564

réclamations gérées
dont **26 461** par
les agences

2 589

décisions d'attribution
en Caléol

15,3 %

de mutations
internes

INTERVIEW CROISÉE



Pascale Devallée

Présidente de la Caléol

Elisa Lalande

Responsable du
Pôle location

Comment avez-vous réussi à vous approprier cette nouvelle compétence ?

Elisa Lalande

« Côté bailleur, cette nouvelle obligation a été un vrai défi à relever. Sans évolution des outils informatiques de la part de nos prestataires, ni méthodologie globale formalisée au niveau national, il nous a fallu être

imaginatif et nous lancer dans l'aventure pas à pas. »

Pascale Devallée

« Côté administrateurs, nous avons été sensibilisés en amont, ce qui nous a permis d'appréhender au mieux cette nouvelle mission. Comme pour l'attribution de logement, l'examen d'occupation relève d'un travail partenarial fort entre les services du bailleur et les membres de la Commission d'attribution. »

Avec un an de pratique, comment percevez-vous cette nouveauté ?

Elisa Lalande

« Il faut bien avouer que nous étions mitigés sur la pertinence de ce nouveau dispositif qui nous paraissait répondre à une réalité plus parisienne que tourangelle. Mais en pratiquant

et au contact des locataires, nous avons compris que cette obligation pouvait devenir un véritable outil de qualité de services nous permettant notamment de développer le parcours résidentiel. »

Pascale Devallée

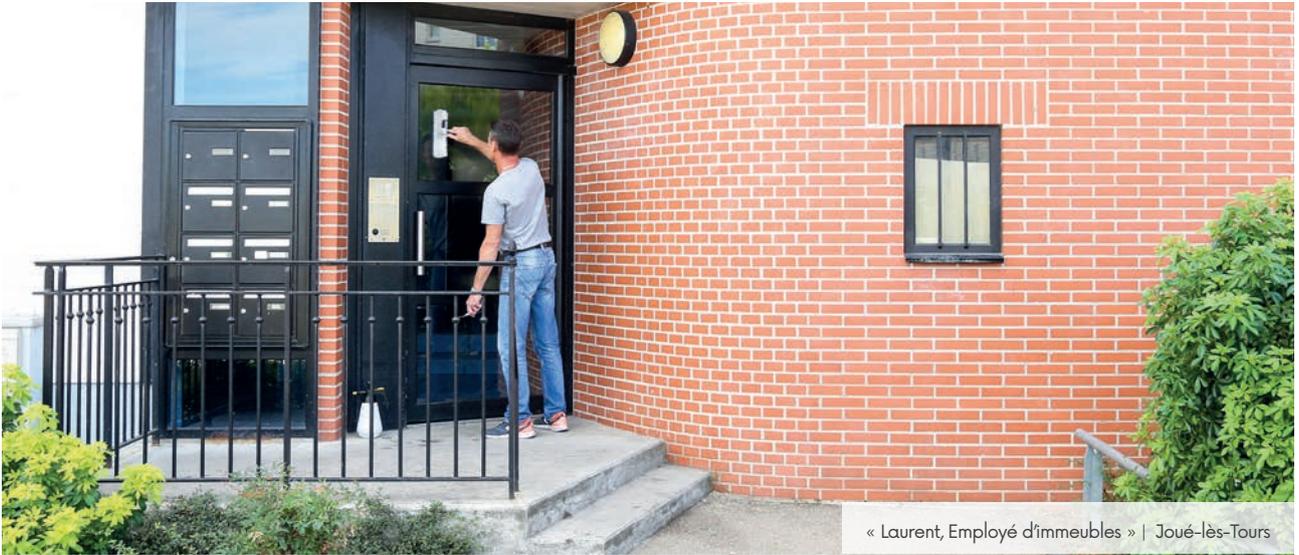
« J'ai un regard double puisque je suis à la fois Présidente de la Caléol et Maire d'une commune concernée par cet examen. De ces deux points de vue, je peux dire que cette nouveauté va dans le bon sens : nous attribuons les logements mais maintenant, nous sommes aussi dans l'accompagnement. Nous sommes attentifs aux évolutions de situations qui méritent un temps d'examen et de préconisation. Chaque mutation issue d'un examen d'occupation est une vraie satisfaction pour nous. »

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 et 1 Agence mobile (depuis fin 2020) ont en charge la gestion de proximité au sein de VTH. Premières interlocutrices des locataires, elles regroupent différentes activités : gestion locative,

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

Un autre atout de VTH est de pouvoir compter sur plus de 150 collaborateurs de terrain. Ils sont chargés du nettoyage de nos résidences, de créer du lien avec nos locataires mais aussi de signaler d'éventuelles anomalies.



« Laurent, Employé d'immeubles » | Joué-lès-Tours

Assurer le service minimum pendant la crise

Quelques jours après le premier confinement, les activités de propreté ont pu reprendre ainsi que la sortie des containers par les Employés d'immeubles (EI) au moins une fois par semaine, avec désinfection systématique des parties communes.

Pour assurer leurs missions, les EI ont été dotés de gants, de combinaisons jetables et de masques.

La nouvelle organisation du travail dans les agences a permis :

- Le maintien de l'accueil téléphonique aux horaires habituels d'ouverture ;
- La réponse continue aux urgences techniques ;
- L'accompagnement pour les urgences sociales.

Une belle adaptabilité de nos services de proximité, pour accompagner au mieux nos locataires.



Une gardienne à Descartes

En 2020, une nouvelle loge de gardien a été inaugurée à Descartes. Chargée d'entretenir les halls et les parties communes, **Patricia**, Gardienne, réalise également les états des lieux, effectue des visites commerciales et gère une partie des suivis de travaux.



L'accompagnement des locataires

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

Le Service 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. L'année 2020 a permis de se préparer et de développer une nouvelle organisation (mise en place à partir de 2021 - cf. page 53). L'objectif de cette transformation était d'établir une filière de recouvrement pilotée depuis le siège.

Le Service social

Une Conseillère en économie sociale et familiale (CESF) du Service social est détachée dans chaque agence ; elle intervient pour permettre l'accès au logement des personnes en difficulté dans le cadre des publics prioritaires : 217 candidats ont été rencontrés dans le cadre du Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD) en 2020.

Dès l'entrée dans le logement, la CESF peut assurer un suivi des locataires fragiles (123 suivis) mais aussi intervenir auprès des locataires en situation d'impayé de loyer (194 locataires ont été pris en charge) en 2020. Afin d'assurer un service de proximité, elle rencontre les locataires le plus souvent à leur domicile. Elle est à la fois le Référent social au sein de chaque agence, et le Référent logement social auprès des partenaires externes.

Une Assistante sociale basée au siège s'occupe plus spécifiquement de la prise en charge des femmes victimes

de violence dans le cadre du protocole départemental de lutte contre les violences faites aux femmes. Elle est intervenue cette année dans la situation de 93 victimes (cf. page 60). En 2020, elle est par ailleurs intervenue dans la situation de 107 locataires en grande difficulté ou en procédure d'expulsion avec pour objectif le maintien dans leur logement. Avec la Responsable du Service social, elle intervient dans les situations particulièrement complexes (syndrome de Diogène, troubles de santé mentale...).

Le Pôle charges

Il intervient sur le suivi et la régularisation des charges (notice explicative et avis de régularisation envoyés traditionnellement aux locataires chaque année à la fin du mois de mars), et veille à optimiser les prévisions afin de contenir au plus juste l'effort financier des locataires. Chaque année, un Observatoire des charges est réalisé. Les valeurs par poste de charge reflètent une progression maîtrisée de celles-ci.

Le Service médiation

Il gère les troubles de « niveau 2 » (ceux revêtant un caractère sensible ou récurrent), en lien avec les agences qui elles, gèrent les troubles de « niveau 1 ». Il coordonne également son action avec l'ensemble des acteurs de terrain (police, gendarmerie, justice, mairies...). Ainsi en 2020, ce sont 296 situations qui ont été prises en charge par le Service médiation (dont 135 réouvertes) contre 220 en 2019. Le contexte sanitaire et les périodes de confinement expliquent l'augmentation des troubles de voisinage, où les nuisances sonores et les tensions se sont amplifiées au sein des foyers. Le Service intervient également lors de gros chantiers de réhabilitation : en 2020, des permanences d'informations aux locataires (52 au total) ont été assurées sur 3 sites à Château-Renault, La Riche et Saint-Avertin.



« L'équipe du Service médiation »

L'accompagnement des femmes victimes de violence

L'impact de la crise sanitaire a été lourd et flagrant pour les femmes victimes de violences : du jour au lendemain, dans un contexte de sidération de la société, les victimes se sont retrouvées totalement confinées avec leur conjoint. Jusqu'alors, la plupart d'entre elles trouvaient des moments de répit lors de leurs journées de travail, ou de celles de leurs conjoints. La promiscuité, l'impossibilité des sorties extérieures, mais aussi l'amplification des problématiques addictives ont aggravé les violences, encore aujourd'hui.

Pendant toute la période de crise sanitaire, l'Assistante sociale a assuré la gestion des situations extrêmes de violences. Très rapidement, plusieurs appels au secours ont été réalisés par 7 de nos locataires, auprès desquelles nous avons assuré un

travail d'écoute et d'orientation pour les aider à quitter le domicile ou trouver des solutions transitoires. Par ailleurs, nous avons été saisis pour de nombreuses situations : en 2020 nous avons fait signer un bail à 47 victimes (46 femmes et un homme), contre 34 en 2019. Ces 47 relogements font suite à 86 signalements par les prescripteurs agréés.

Ces signalements donnent toujours lieu à une prise de contact et à un ou plusieurs rendez-vous d'aide globale, mais les victimes sont parfois orientées vers d'autres bailleurs ou ne vont parfois pas au bout de la démarche, d'où le décalage dans les chiffres. Au-delà du nombre de relogements, ce sont surtout les conditions qui ont été extrêmement difficiles, notamment pendant le premier confinement strict. Malgré tout, plusieurs installations mettant des victimes à l'abri ont été possibles grâce à une volonté partagée de la Direction de VTH et des agences.



Quelques chiffres



47

victimes de violence relogées par VTH



734

locataires ont bénéficié d'un suivi social personnalisé, hors seniors



44

participations aux Contrats locaux de sécurité*



296

situations gérées par le Service médiation (plus de **50 %** pour nuisances et tapage)



57 445 €

versés aux associations de locataires et autres associations



32

conventions actives avec des associations locales

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



Partenariat avec les associations

Pour contribuer à l'amélioration du cadre de vie de nos locataires, nous finançons et soutenons plus d'une trentaine d'associations, en majorité dans le cadre des Contrats de ville. Chaque année, VTH remet aussi des prix « Coup de pouce » pour accompagner des projets de quartier, favorisant la cohésion et le mieux vivre ensemble.

Plan d'action pour améliorer la qualité de services

Les résultats des enquêtes triennales de satisfaction des locataires nous permettent de consolider un plan d'action sur les différentes thématiques : entretien des parties communes, gestion de la réclamation technique et administrative, amélioration du suivi des entreprises, retours d'expériences divers... Un enjeu de traitement des demandes techniques dans le cadre de la Garantie de parfait achèvement (GPA) a obtenu une nouvelle réponse organisationnelle en 2019 : la création du « Service après-vente » (SAV) qui a renforcé son action en 2020.

« Coup de pouce », un dispositif renforcé pour soutenir les associations

Cette année, les contraintes sanitaires n'ont pas permis d'organiser le traditionnel speed-dating et de réunir les associations pour présenter leurs projets. Le jury n'a toutefois pas manqué de se réunir, afin d'étudier les dossiers et de désigner les 16 lauréats.

16 prix d'une valeur totale de 9 500 € ont ainsi été attribués au bénéfice d'associations de locataires ou œuvrant pour les locataires de VTH sur l'ensemble de l'Indre-et-Loire. Le budget a été augmenté en 2020 (2 700 € en 2019) afin de soutenir plus encore les initiatives locales, dans cette année particulièrement difficile. Remis par Jean Luc Triollet, le 1^{er} prix de 1 500 € est revenu au projet « Mobilité » du Centre Charles-Péguy qui propose d'acquérir 10 vélos à destination des locataires du quartier de La Verrerie à Amboise.

Le 2^{ème} prix de 1 000 € a été remis au projet « Démocratisation des outils numériques » de la CLCV Touraine, visant à favoriser l'accès aux outils numériques en milieu rural à Sainte-Maure-de-Touraine. Les 14 autres projets accompagnés ont reçu une dotation de 500 € chacun.

TÉMOIGNAGE INTERVIEW



Olivier Gontard

Conducteur d'opérations au Service constructions neuves

Quelle est la mission du SAV sur les logements neufs ?

« Je suis présent lors de la levée des réserves, avant la réception de l'opération, en support aux conducteurs de travaux et chargés d'opérations et maîtrises d'œuvres. Ensuite,

je participe aux visites des opérations pendant toute l'année qui suit la livraison lorsque les locataires sont dans les logements (Garantie de parfait achèvement : GPA).

Au-delà, les missions du SAV sont multiples : de la participation aux revues de commercialisation, à l'organisation de visites de chantiers en lien avec les agences, en passant par la préparation avec les Chargés d'opérations des réceptions de travaux neufs, jusqu'au suivi et au contrôle administratif et technique des levées de réserves. On ne s'ennuie pas ! »

Quels sont les objectifs pour les années à venir ?

« Depuis quelques années, notre SAV s'est véritablement professionnalisé. Notre objectif est d'avoir une démarche de qualité auprès des locataires. C'est pourquoi il est indispensable de faire évoluer notre outil de Gestion des réclamations clients (GRC) afin de développer l'aspect statistique et ainsi mieux connaître les problématiques rencontrées sur nos bâtiments. Nous concentrons également nos efforts pour faire ré-intervenir dans les meilleurs délais les entreprises en cas de problème une fois le chantier terminé, ce qui n'est pas toujours évident. »



Top



Inauguration de l'Agence mobile

La nouvelle Agence mobile a été inaugurée le 16 novembre 2020, en présence de quelques administrateurs et collaborateurs.

Elle sillonnera le territoire départemental à la rencontre des locataires les plus éloignés, particulièrement dans les territoires ruraux et péri-urbains, pour apporter une meilleure qualité de services à tous les locataires.

« **Toujours plus proche de vous** » résume bien l'ambition affichée par notre nouveau projet d'entreprise TempO. Une belle initiative déjà largement saluée par les locataires rencontrés et les élus locaux, ainsi que la presse qui a relayé ce nouveau dispositif.

Ils nous font part de leurs témoignages à ce sujet...



Flop



Annulation des actions de proximité et des réunions de concertation

Même si nous avons assuré les missions de base au service de nos locataires pendant cette pandémie, plusieurs actions de proximité ont été annulées en raison des conditions sanitaires. Ainsi, nos traditionnels « diagnostics en marchant », « rencontres en pied d'immeuble » et « projets de site » ont été pour la plupart annulés cette année à cause de la crise sanitaire.

Quant aux réunions de concertation avec les locataires pour les travaux de réhabilitation, elles n'ont pu avoir lieu.



Brigitte Dupuis

Maire de Château-Renault

« Bravo à VTH pour cette belle initiative. Malgré la pluie de décembre, les Renaudines et les Renaudins ont répondu présents. »

Thierry Chailloux

Maire de Ballan-Miré

« La proximité avec les locataires est un enjeu majeur. De ce point de vue, l'Agence mobile de VTH est un précieux atout. Je me réjouis qu'elle soit passée à Ballan-Miré en décembre et remercie les équipes de VTH pour leur écoute et leur disponibilité. »

Michel Champigny

Maire de Sainte-Maure-de-Touraine

« La venue régulière de l'Agence mobile à Sainte-Maure-de-Touraine est un enjeu de proximité qui permet à la fois d'échanger avec les locataires et de rapprocher les services publics des territoires ruraux. »

Pierre-Alain Roiron

Maire de Langeais

« Avec cette Agence mobile, VTH va à la rencontre de ses locataires afin d'avoir un dialogue direct avec ses résidents. »

Michel Jollivet

Maire de Neuillé-Pont-Pierre

« Heureux que Neuillé-Pont-Pierre puisse bénéficier des nouveaux services de l'Agence mobile. Il faut encourager toutes les démarches qui facilitent la vie des citoyens. »

Vincent Morette

Maire de Montlouis-sur-Loire

« La présence de l'Agence mobile à Montlouis-sur-Loire permet de mieux comprendre les besoins et les attentes des locataires de VTH. »



Politique d'adaptation au vieillissement de la population : bilan de la 4^{ème} année

326
logements
adaptés

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

quartiers de Joué-lès-Tours est titulaire du marché de déménagement. Fin 2020, nous avons ainsi pu aider 18 personnes à déménager.

Adaptation du parc existant

Nous avons cette année adapté 326 logements à la perte de mobilité. Ces travaux concernent majoritairement des changements de baignoire en douche avec barres de maintien. Dans le cadre de nos Agendas d'accessibilités programmés (Ad'AP), nous avons par ailleurs rendu accessibles, 10 locaux recevant du public en 2020.

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, VTH 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. La Régie des

Logements spécifiques

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. VTH a signé deux conventions de partenariat avec Soliha en vue de la construction de logements pour personnes âgées : 6 sur le Pays de Racan (communes de Chemillé-sur-Dême, Saint-Christophe-sur-le-Nais et Saint-Paterne-Racan) et 21 sur le territoire de la Communauté de Communes Touraine Ouest Val de Loire (communes d'Ambillou, Bourgueil, Cinq-Mars-la-Pile, Gizeux, Mazière-de-Touraine et Saint-Nicolas-de-Bourgueil). Ce partenariat comprend une collaboration en phase conception et réalisation, puis la mise en place d'un bail, la gestion locative étant assurée par Soliha qui proposera un accompagnement aux locataires au-delà des seules démarches liées à son logement. Les chantiers des 2 logements à Chemillé-sur-Dême et des 2 autres prévus à Saint-Christophe-sur-le-Nais ont démarré en 2020.



« Marpa-École » Souvigny-de-Touraine



« Les Hauts de Montlouis 2 » | Montlouis-sur-Loire

Zoom sur la résidence « Amaza » à Montlouis-sur-Loire

L'opération d'Habitat Séniors « Les Hauts de Montlouis 2 » réalisée, par le promoteur Linkcity et acquise par VTH en Véfa, est constituée de 40 logements dédiés uniquement à des personnes âgées autonomes. Elle a été livrée en juin 2020.

Les logements sont équipés de manière à offrir le maximum de confort et de sécurité aux occupants : contrôle d'accès et interphonie fonctionnant par badge, portes du hall d'entrée à ouverture automatique, volets roulants électriques, douche avec bac extra plat, WC avec cuvette surélevée, meuble évier PMR, les barres de maintien, prises de

courant et interrupteurs à une hauteur de 1,10 m. Le chauffage et l'eau chaude sont collectifs.

Les niveaux de loyers sont sensiblement équivalents au reste de notre parc : 435 € en moyenne pour un T3.

Une salle commune en rez-de-chaussée sera gérée par la mairie de Montlouis-sur-Loire et proposera des activités spécifiques pour les résidents.

Nous avons distribué à l'ensemble des nouveaux locataires de la résidence une plaquette de bienvenue récapitulant les services disponibles sur la commune (transports, aide à la personne, associations locales, commerces, professions para-médicales...).



Marielle Papin,
locataire de la résidence
« Amaza » nous livre son
témoignage :

« Je suis venue à Montlouis-sur-Loire pour me rapprocher de ma famille et je suis ravie de mon logement. Je m'y plais beaucoup, il est très lumineux et spacieux. La Chargée de gestion locative qui a été mon interlocutrice principale a su se rendre très disponible et m'a très bien accueillie. »

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 2020, nous avons largement rempli cet objectif avec 28 % de notre programmation annuelle « pré-adaptée ». Douches extra-plates, barres de maintien, prises électriques à hauteur, absence de seuils de porte... Ce sont quelques-unes de nos prescriptions désormais inscrites dans la Charte qualité de nos constructions neuves.



« Résidents seniors »

Procédure de veille concernant les personnes âgées

Nos CESF et nos Employés de proximité ont été sensibilisés au processus de vieillissement afin de travailler sur des points de vigilance, détecter des changements d'habitude, adapter sa communication... Une procédure interne de signalement a été mise en place. Les Employés de proximité sont invités à diriger leurs signalements auprès des Conseillères en économie sociale et familiale, qui prennent ensuite contact avec la personne. 22 personnes ont été signalées au Service social en 2020.

VTH s'engage dans une démarche d'adaptation et de proximité dédiée aux personnes âgées.



« Saint-Ermé 2 et 3 » | Montlouis-sur-Loire

Vers le label HSS®

Le label Habitat Senior Services® a été créé par Delphis (pôle de Recherche et Développement pour l'habitat social) pour répondre à la problématique du vieillissement de la population et au souhait de 90 % des seniors qui désirent vieillir à domicile. Il vise le maintien à domicile des locataires âgés autonomes. Dans le cadre

de cette démarche évolutive, le bailleur doit définir sa stratégie patrimoniale, et structurer une offre de services. Un dispositif de pilotage et d'organisation interne ainsi qu'un système d'évaluation tierce partie permettent d'assurer la qualité de l'engagement et de l'offre. VTH s'est engagé dans cette démarche fin 2020, avec pour objectif d'obtenir le label d'ici 2024.

Un logement HSS®, qu'est-ce que c'est ?



Accessibilité

Mon logement est accessible : mon immeuble et les parties communes facilitent la mobilité



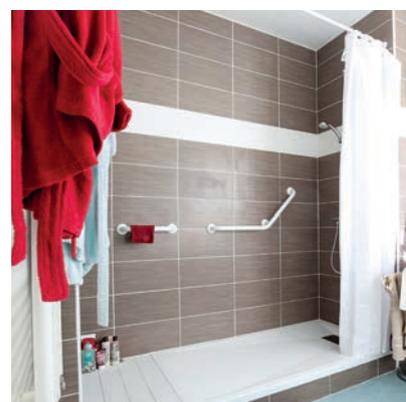
Adaptation

Mon logement est adapté à mon confort et ma sécurité



Services

Mon bailleur me propose des services spécifiques : un interlocuteur privilégié est à mon écoute



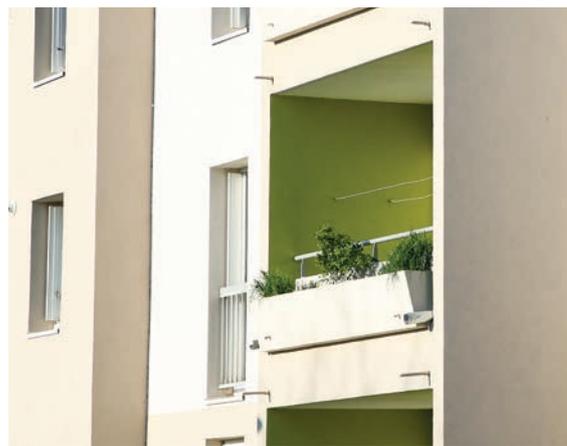
Assistance aux locataires vulnérables pendant le confinement

Pendant le premier confinement, notre Service social a pris des nouvelles des seniors de plus de 70 ans et personnes atteintes d'un handicap. Les CESF ont contacté l'ensemble des mairies ayant des logements VTH sur leur territoire afin de connaître le dispositif mis en place localement pendant le confinement. Elles ont ensuite contacté

par téléphone plus de 1 200 locataires isolés et vulnérables pour prendre des nouvelles, conseiller, orienter et surtout rassurer. Ces appels de convivialité ont été très appréciés et ont permis à certains locataires de bénéficier de l'ensemble des services mis en place par leurs mairies ou diverses associations. Les relations téléphoniques avec l'ensemble des locataires déjà pris en charge par les Conseillères ont été poursuivies, et un travail de collaboration avec les mairies s'est organisé pour répondre aux besoins recensés.

2

Préserver l'environnement



“

Le changement climatique et la disparition accélérée des espèces et de leurs habitats 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 43 160 locataires et 1 026 prestataires.





Limiter nos impacts et sensibiliser nos parties prenantes

Notre stratégie

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

Nos objectifs 2020

Réalisé

- Mener une opération pilote de faible empreinte carbone dans la construction neuve.

Avancé

- Effectuer des travaux d'économie d'énergie dans au moins 900 logements par an.

Économies d'énergie : gros travaux et réhabilitations

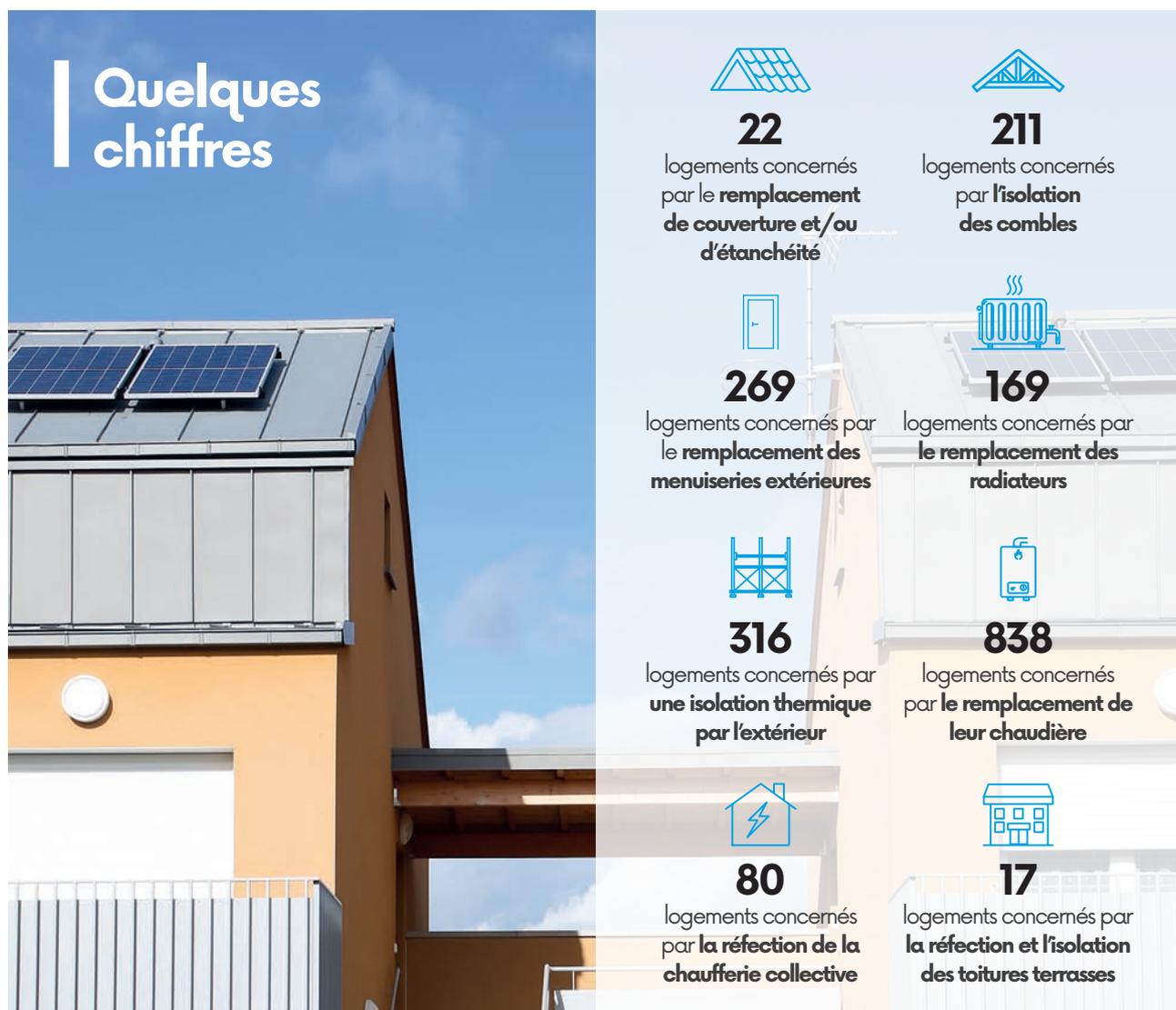
L'amélioration du parc existant, et en particulier les travaux d'économie d'énergie, est l'un de nos axes prioritaires d'investissements, représentant un tiers de ceux-ci. C'est un objectif vertueux à double titre : pour nos locataires, dont les charges diminuent, et pour notre impact carbone, en qualité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

Nos opérations de réhabilitation comprennent des remplacements d'équipements : WC, lavabos, baignoires, meubles sous évier, fenêtres et portes, mais également des rafraîchissements de peinture, des remplacements de certains sols souples, des ravalements de façades, des changements de garde-corps... Les Chargés d'opérations visitent plusieurs logements, rencontrent les locataires et échangent avec leurs collègues des agences, avant d'arrêter les programmes de travaux, ce qui permet de satisfaire au mieux les besoins des habitants. En moyenne, sur les 40 000 € investis dans chaque logement réhabilité, les travaux d'économie d'énergie représentent un tiers de nos dépenses. Nous avons calculé qu'ils peuvent

permettre une diminution jusqu'à la moitié des dépenses d'énergie de nos locataires (chauffage et eau chaude). Les logements sont ainsi mieux isolés, mieux ventilés et plus agréables à habiter au quotidien.

Nous équilibrons financièrement nos opérations grâce à la hausse des loyers après travaux – à laquelle nos locataires consentent par un vote qui conditionne la réhabilitation, mais nous veillons à ce que cette hausse soit compensée par une économie globale sur les consommations de chauffage et d'eau chaude sanitaire (entre 30 % et 50 %). Pour chaque opération, est organisée une réunion de concertation (toutefois, ces réunions n'ont pu se tenir en 2020, en raison du confinement et des mesures de distanciation sociale).

Les « gros travaux » diffèrent des travaux dits de « réhabilitation ». En effet, ils prévoient le remplacement d'un seul type d'équipement ou d'éléments spécifiques (chaudières, menuiseries, toitures, aménagement des espaces extérieurs, isolation ou ravalement de façades..) et ne donnent pas lieu à une augmentation de loyers.





« Château-Fraisier 1, 2 et 3 » | Saint-Avertin



Laurent Raymond,

Maire de Saint-Avertin nous livre son témoignage :

« Par ces quelques mots, je tenais à remercier Val Touraine Habitat, partenaire important de notre collectivité, qui a su, par la réhabilitation du quartier Château-Fraisier à Saint-Avertin, remplir sa mission d'amélioration du cadre et de la qualité de vie des locataires. Cette réalisation apporte entière satisfaction aux familles qui résident dans ces 154 logements locatifs. C'est également une satisfaction pour moi, en tant qu'élu, quant à l'embellissement et l'aménagement global apportés à ce secteur de notre ville. Mais c'est aussi une satisfaction quant à l'amélioration du confort des appartements et de la performance énergétique qui impactent déjà la qualité de vie de nos concitoyens. Le bilan de ce projet de qualité pour l'habitat social et l'investissement financier réalisé me rendent optimiste pour les prochaines réalisations à venir dans le quartier des Grands-Champs. »



Réhabilitation du programme « Château Fraisier 1, 2 et 3 » à Saint-Avertin

À Saint-Avertin, une importante réhabilitation des 154 logements collectifs de l'opération « Château-Fraisier 1, 2 et 3 » est en cours. Sur l'ensemble des logements, la nature des travaux est dictée par le souci d'économie d'énergie (isolation thermique par l'extérieur, isolation des combles) et l'amélioration du confort. La rénovation des halls, le remplacement des boîtes aux lettres, des garde-corps... figurent également au programme des travaux. L'investissement approche les 5 M€.

764

logements
livrés en travaux
d'économie d'énergie

24

logements neufs livrés
certifiés NF Habitat -
Démarche HQE®

448

logements
réhabilités livrés
dans l'année

3 335

logements
ont bénéficié
de gros travaux



« Les Varennes » | Sonzay



Frédéric Gaultier
Maire de Montrésor

Dans l'un des plus beaux villages de France, la réhabilitation du groupe « Les Aubrées » constitué de 17 logements individuels (7 T3, 7 T4, 3 T5) permettra d'offrir un bien meilleur confort thermique et de vie aux locataires. En tant que nouveau Maire quelle perception avez-vous de l'action de notre Office ?

« Cette opération a permis de revaloriser un ensemble de logements des années 80 qu'il était nécessaire de réhabiliter. J'ai pu constater que pour beaucoup de familles, le poids de la facture énergétique devenait particulièrement lourd ; pour remplir pleinement leur rôle social, les logements

se devaient de ne pas exposer à la précarité énergétique leurs locataires. Je me félicite aussi que ces travaux aient également permis d'améliorer la qualité esthétique des bâtiments, ce qui est un atout pour l'amélioration et la préservation de notre label, les plus beaux villages de France. »

Avec un investissement de 900 000 € sur le groupe « Les Aubrées », l'objectif vise à passer de l'étiquette énergétique D à B pour une économie annuelle estimée à 10 460 € en faveur des locataires. Quel regard portez-vous sur ces mesures à portées sociales et environnementales ?

« Notre commune est pleinement engagée dans une politique de développement durable, la nouvelle équipe municipale ayant validé la mise en place d'un réseau de chaleur de géothermie sur nappe pour nos logements et bâtiments communaux, l'action de VTH rejoint parfaitement notre volonté de réduire la précarité

énergétique de nos habitants et de réduire leur consommation d'énergie. J'espère ainsi qu'à terme, VTH pourra poursuivre ces efforts pour offrir un mode de chauffage totalement décarboné. »

Avec un investissement annuel moyen de 70 M€, VTH intervient dans 200 communes en Touraine, particulièrement dans le monde rural. Que pensez-vous de cette proximité et comment jugez-vous l'efficacité de nos actions ?

« L'offre locative de proximité offerte par VTH est essentielle pour permettre l'accueil de nouveaux habitants dans nos territoires ruraux. Ces logements ont un rôle social important dans un marché du locatif privé souvent limité. C'est également un outil essentiel d'accès au logement pour des populations qui peuvent être touchées par la précarité de l'emploi et les difficultés de mobilités, il constitue également un relais essentiel pour les jeunes avant l'accès à la propriété. »



Jean-Pierre Verneau
Maire de Sonzay

Avec un investissement annuel moyen de 70 M€, VTH intervient dans 200 communes en Touraine, particulièrement dans le monde rural. Que pensez-vous de cette proximité et comment jugez-vous l'efficacité de nos actions ?

« Pour nos communes rurales, il est important de disposer de logements sociaux

attractifs et de qualité. D'une certaine manière, avec ces investissements conséquents, VTH participe à la vitalité des territoires et à l'équilibre ville-campagne. »

La réhabilitation du groupe « Les Varennes » constitué de 7 logements permettra d'offrir un bien meilleur confort thermique et de vie aux locataires. En tant que Maire quelle perception avez-vous de l'action de notre Office ?

« Les travaux apportent une nouvelle qualité de vie aux locataires qui sont satisfaits et c'est le plus important, notamment sur la partie confort thermique. Le changement des chaudières, des portes et fenêtres est très apprécié.

Les relations de voisinage semblent améliorées, en raison des travaux sur les extérieurs qui facilitent le dialogue entre voisins et apaisent les tensions. »

Avec un investissement de 300 000 € sur ce groupe, l'objectif vise une économie annuelle conséquente en faveur des locataires. Quel regard portez-vous sur ces choix ?

« C'est un investissement important et je remercie VTH pour son action aux dimensions sociales et environnementales reconnues en Touraine. Les locataires ont été bien informés de l'avancée du chantier et le dialogue a été permanent avec VTH. »



Des constructions neuves innovantes

En matière de construction neuve, nous pouvons aussi citer plusieurs opérations exemplaires, notamment à Rochecorbon. Le chantier de « Croix Rouge 4 » (4 T4), opération conçue en ossature bois a bien avancé en 2020. Dans le même quartier, notre première opération en isolation paille « Allée du Ferré » démarrera en 2021.



Emmanuel Dumenil

Maire de Rochecorbon
témoin :

« La commune de Rochecorbon se félicite du partenariat noué de longue date avec VTH, déjà propriétaire de 110 logements sociaux sur notre commune, qui se concrétise par la construction de 4 nouveaux logements avec garages sur le site de « Croix Rouge ». Je tiens à souligner par ailleurs, le taux de réponses positives accordées aux candidatures proposées par ma commune dans le cadre de notre « droit de réservation ». Celui-ci étant une des contreparties aux garanties d'emprunts apportées par la commune aux bailleurs sociaux. La commune est toujours vigilante au respect du caractère particulier de son village classé Site Patrimonial Remarquable (SPR) et labellisé Petite Cité de Caractère (PCR). Aussi, nous avons un regard très attentif au respect des qualités environnementales des nouvelles constructions. »



Ossature bois « Croix Rouge 4 » | Rochecorbon

REPORTAGE TÉMOIGNAGE INTERVIEW



Peggy Augustin

Gestionnaire spécialisée au
Service entretien

Pouvez-vous nous présenter cette application et son intérêt ?

« L'application DiagInfo est ouverte depuis le lundi 28 septembre 2020. Elle permet d'intégrer et de centraliser les diagnostics et repérages réalisés (amiante, plomb, diagnostic de performance énergétique, gaz et électricité), de fournir les états réglementaires sur le patrimoine et d'avoir une plateforme collaborative. Elle permet d'inviter et d'informer

les prestataires de travaux pour gérer le risque amiante.

Cette centralisation permet d'être plus efficace dans les recherches documentaires et faire des économies puisque le résultat de l'ensemble des diagnostics des logements est consolidé, évitant ainsi des commandes inutiles. Enfin, il permet à VTH en matière d'amiante d'assurer une traçabilité complète tant sur les diagnostics que sur les travaux en lien avec l'amiante. »

Comment cette application fonctionne-t-elle ?

« C'est une plateforme Web, dont l'accès est partagé avec tous les acteurs, c'est-à-dire VTH, les diagnostiqueurs et les entreprises de travaux. La prochaine étape sera sans doute un accès locataires... Le principe est simple et les

actions sont pour beaucoup automatisées. L'utilisateur commande son diagnostic depuis notre progiciel, comme il le faisait avant, ce qui déclenche la création d'une mission sur la plateforme pour le diagnostiqueur. Après exécution de la mission, le diagnostic est injecté en retour sur la plateforme. L'ensemble du flux est dématérialisé.

Plus de 70 collaborateurs ont assisté à des sessions d'information lors du déploiement. De nombreux services sont concernés : les agences, la vente, l'activité copropriété, la réhabilitation, les résidences spécialisées et aussi la construction neuve. C'est donc un outil très partagé. Quatre supports d'aide à la prise en main personnalisés ont été mis à disposition des collaborateurs dans l'intranet. »



Biodiversité

Avec plus de 200 hectares d'espaces verts répartis sur plusieurs centaines de sites, VTH dispose d'un patrimoine naturel précieux. Depuis 2013, nous avons choisi d'interdire les pesticides, désherbants et autres produits chimiques pour l'entretien de nos espaces verts.

Par ailleurs, la Touraine est un lieu privilégié de reproduction des hirondelles de fenêtre, une espèce protégée mais qui subit malheureusement un déclin alarmant. La destruction de leur nid est interdite par la loi. VTH a renouvelé en 2018 une convention avec la Ligue de protection des oiseaux (LPO). La LPO intervient pour conseiller VTH à l'occasion des réhabilitations et accompagner le remplacement des nids lors de travaux sur les façades. Depuis le démarrage du partenariat, plus de 2 000 hirondelles ont bénéficié de la pose d'un nid artificiel.

Aire de jeux « Bel Air » | Château-Renault

Sensibilisation des locataires

Pour nos nouveaux locataires, le livret d'accueil « Bien gérer son logement » comprend plusieurs rappels sur les éco-gestes : chauffage, consommations électriques, eau... Orientés « maîtrise des charges » (ex : un robinet qui goutte perd en moyenne 35 m³ par an, soit 123 € environ), nous attirons l'attention des locataires sur les bonnes pratiques du quotidien.

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

Les volontaires de la Transition énergétique de l'association Unis-Cité sont intervenus sur le quartier « Beauverger » à Tours. Nous participons également au fonctionnement de l'appartement pédagogique sur les économies d'énergie, mis en place par le Conseil départemental dans un cadre multi-partenarial (bailleurs, Caf Touraine...).

Comme les années précédentes, les Compagnons bâtisseurs et la Régie des quartiers de Joué-lès-Tours organisent des ateliers de bricolage et des chantiers d'auto-réhabilitation. Les thématiques qui y sont abordées

incluent la maîtrise des consommations d'énergie et d'eau ou la fabrication de meubles avec des matériaux de récupération.

Limitation des impacts de notre mode de fonctionnement

À l'été 2020, un nouveau marché a permis de renouveler les équipements d'impression des agences et du siège.



Gilles Walter,
Pilote de l'opération,
nous explique les objectifs :

« La solution retenue allie simplicité et souplesse d'utilisation, avec de nouvelles fonctionnalités. En effet, notre parc de machines passe de 67 à 41, soit une baisse de 39 % avec la volonté de rationaliser et d'optimiser notre fonctionnement et bien entendu de faire baisser la volumétrie des pages imprimées. Il faut savoir, en effet, que c'est plus de 10 millions de pages qui ont été imprimées durant le précédent marché (2016-2020). La crise de la Covid-19 nous a démontré que l'on pouvait fonctionner autrement, avec moins d'impressions. Profitons de cette dynamique pour changer nos habitudes. »

Une énergie 100 % verte dès le 1^{er} janvier 2021

Nous avons retenu en fin d'année 2020, grâce à notre partenariat avec l'Ugap (Union des groupements d'achats publics), un nouveau fournisseur d'électricité verte pour alimenter plus de 1 800 compteurs de services généraux (parties communes, logements vacants...), dès le 1^{er} janvier 2021, à prix fixe pour toute l'année. Nous obtiendrons également une baisse de plus de 15 % du prix d'achat par rapport au tarif réglementé de novembre 2020.

À noter que l'électricité fournie sur les sites sera désormais garantie 100 % renouvelable : produite principalement par des barrages hydrauliques, des éoliennes et des panneaux photovoltaïques. Ainsi, grâce au système des Garanties d'origine, chaque kWh d'électricité que nous consommerons sur une année est injecté dans le réseau sous forme d'électricité verte.



17,5 %

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

100 %

des opérations livrées en 2020 ont un niveau de performance thermique au moins égal à la RT 2012 -10 %

E → C

Étiquette énergétique DPE moyenne avant et après réhabilitation sur les opérations de 2020



Top



Gestion différenciée à Monts : 1 an après !

Il y a un an, nous testions la gestion différenciée sur le site des « 3 Guigniers » à Monts. Un an après, nous pouvons nous féliciter de l'évolution du site : les espaces de fauchage tardif prennent forme, les cheminements se dessinent, la biodiversité reprend du terrain, et les espaces sont plutôt bien investis par les résidents ! Des résultats encourageants !



Flop



Une étiquette énergétique F (Diag THCEx) malgré une grosse réhabilitation !

Certains travaux de réhabilitation ne sont pas toujours récompensés d'une belle étiquette énergétique, et ce malgré de réelles améliorations des performances ! Ainsi, les 12 logements du « 21-23 rue du Nouveau Calvaire » à Tours, malgré 30 % d'amélioration suite à la réhabilitation (avant : 530 kWh/m²/an, après : 371 kWh/m²/an), n'arrivent pas à dépasser l'étiquette F (précédemment G) sur le Diagnostic THCEx.

Ces logements sont chauffés à l'énergie électrique. Il y a peu de possibilités de travaux d'économie d'énergie sur des bâtiments anciens en centre-ville, situés en secteur sauvegardé et par conséquent soumis à l'avis de l'Architecte des bâtiments de France (ABF), si ce n'est (lorsque c'est possible) le passage au gaz. Cette solution n'a pas été étudiée sur ce site, car au-delà de la complexité de mise en œuvre, il n'était pas envisageable d'imposer un double abonnement (électricité + gaz), à ces petits logements (majoritairement des T1 et T2).

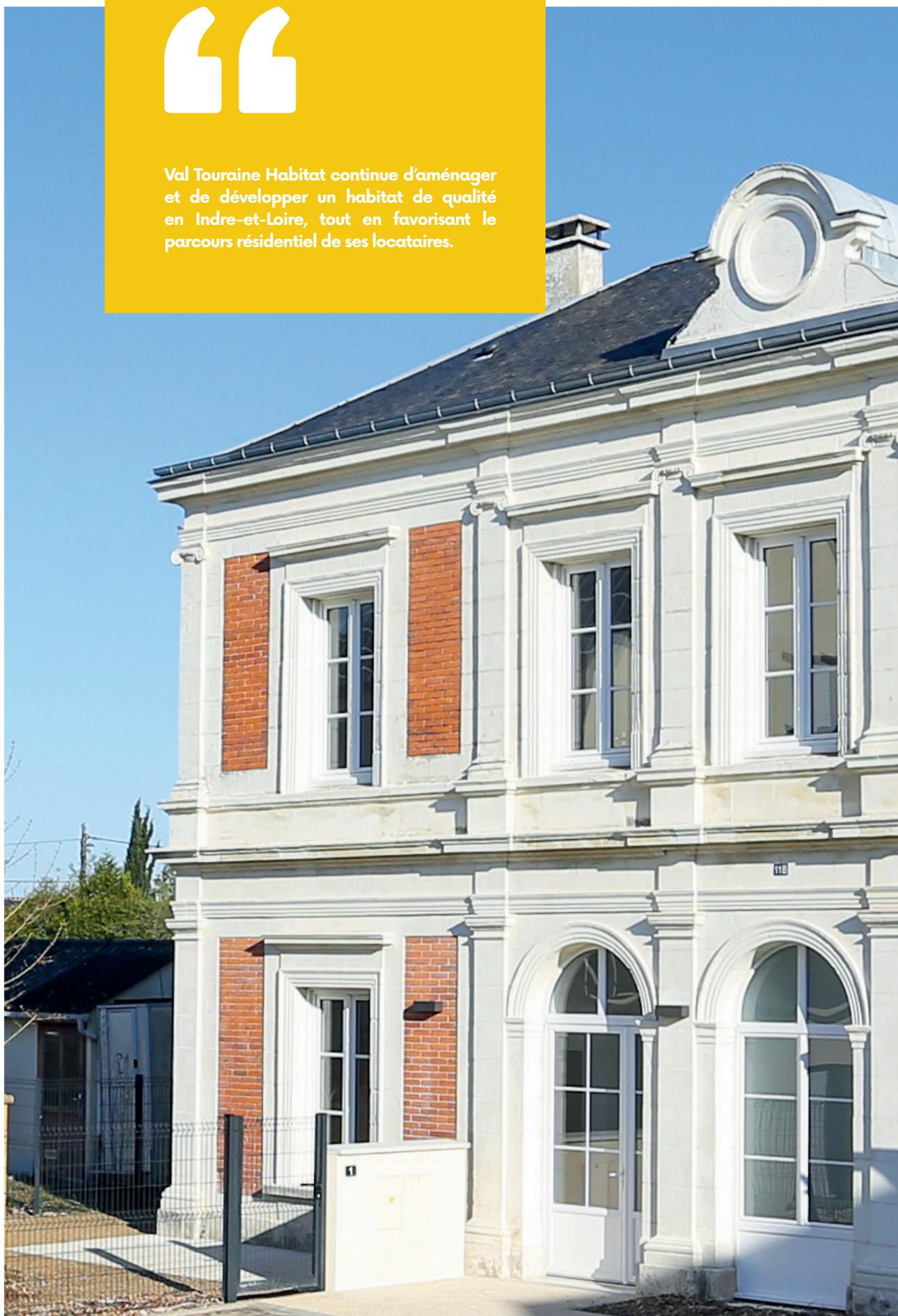
Contribuer à une économie durable



« Construction de logements neufs » | Loches, Parçay-Meslay, Montlouis-sur-Loire et Notre-Dame-d'Oé

“

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





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

Notre stratégie

Nous avons un rôle d'acteur économique responsable, en lien avec les territoires, puisque nos opérations de construction, de réhabilitation et d'entretien alimentent le tissu économique local (PME, TPE, entreprises d'insertion...). Trouver un équilibre constant entre nos ressources et les fonds propres nécessaires à ces opérations, lutter contre la vacance commerciale et les impayés, veiller à équilibrer au mieux nos opérations d'investissement, tels sont nos grands défis !

Nos objectifs 2020

Avancés

- Réviser la Charte d'engagement prestataires/bailleur/locataires ;
- Réaliser un guide des achats responsables pour chaque type de marché.

Réalisé

- Poursuivre la dématérialisation pour les factures d'investissement.

L'aménagement

Val Touraine Habitat est un acteur reconnu pour son rôle d'aménageur sur l'ensemble du département. Le statut d'Office public de l'habitat nous permet de répondre pleinement aux objectifs de mixité sociale souhaités par les collectivités en réalisant des opérations comprenant à la fois des logements locatifs sociaux, des terrains à bâtir réservés à la propriété privée et des îlots destinés aux promoteurs privés. Certaines opérations peuvent

également accueillir des activités de commerces ou de services, privés ou publics.

Plus qu'un moyen pour Val Touraine Habitat d'obtenir du foncier pour ses opérations de logements, la réalisation d'opérations d'aménagement (ZAC ou lotissement) est un acte majeur de développement marquant durablement la physionomie des communes, tant du point de vue de leurs aspects urbains et paysagers que de leur dynamique démographique et leur structure sociale.



+ d'infos

En 2020, les travaux de plusieurs opérations d'aménagement ont démarré à Langeais et Notre-Dame-d'Oé. Après la 1^{ère} tranche de 2,5 ha environ aménagés par VTH sur le quartier de Haussepied-Clémortier à Langeais, la 2^{ème} tranche du lotissement a démarré le 3 février 2020 et les travaux de viabilisation (hors travaux de finition) se sont achevés le 1^{er} octobre 2020 (en comptant une interruption de chantier lors du 1^{er} confinement).

RR TÉMOIGNAGE INTERVIEW '3'



Sylvie Pointreau
Maire de Cinq-Mars-la-Pile

Maire nouvellement élue, quel regard portez-vous sur le projet de construction de 11 logements de l'opération « Route du Carroi » ?
« La parcelle du Carroi constituait un vide urbain au

cœur d'une zone urbanisée, proche de maisons individuelles (pavillons, logement social, maisons contemporaines).

Le projet de petites entités de logements jumelés avec jardin s'intègre parfaitement à l'environnement et permet de combler « une dent creuse », ce qui correspond à notre souci de maîtrise de développement des constructions sur notre commune et d'optimisation vis-à-vis des réseaux. »

Un mot pour définir le projet Intergénérationnel de la

Place des Anciens d'AFN, qui comprend 15 logements collectifs ainsi que la requalification d'une friche ?

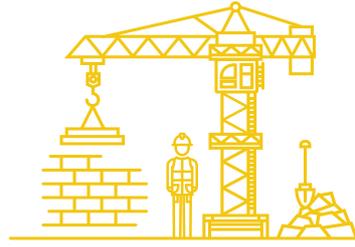
« La finalité de créer 6 logements inclusifs dans un projet intercommunal tout en effaçant une friche industrielle de centre-bourg est passée économiquement par un ensemble immobilier comprenant également 9 logements collectifs. Cet ensemble correspond à nos projets quant à l'utilisation de nos droits à construire, très limités dans cette zone. »



« Le Bourg » | Notre-Dame-d'Oé



« Ancienne Gare » | Notre-Dame-d'Oé



La construction de logements neufs

En raison des différentes évolutions réglementaires et notamment l'application de la Réduction de loyer de solidarité (RLS) depuis 2018, il a été nécessaire de diminuer les fonds propres affectés aux investissements. Le Conseil d'administration a tout d'abord décidé d'une baisse de la production de logements de 250 à 200 logements, et depuis 2019, le Plan stratégique de patrimoine prévoit une programmation de 150 logements (la RLS s'élevant à 5,5 M€ en 2020). Deux-tiers de ces logements doivent être construits hors de la métropole, afin de permettre un développement équilibré de l'habitat sur notre territoire.

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

Enfin, conformément à notre politique d'adaptation au vieillissement et au handicap, nous avons orienté une partie de notre production de logements à destination des seniors, en particulier sur des secteurs ruraux (cf. page 64).

RR TÉMOIGNAGE INTERVIEW



Patrick Lefrançois
Maire de Notre-Dame-d'Oé

Quelles-sont vos impressions sur les nouvelles opérations de Val Touraine Habitat dans votre commune ?

« Les opérations « Le Bourg » et « Ancienne Gare » localisées rue de la Mairie sont idéalement situées et d'une grande qualité. Elles répondent aux objectifs communaux de mixité sociale, de lutte contre la précarité

énergétique, de diversification et de rénovation de l'habitat ancien pour la gare. Ces petites unités favorisent le lien social et la mixité, ce qui est primordial dans un monde où le virtuel et l'individualisme deviennent des modes de vie. Elles ont en commun d'être innovantes en qualité architecturale et environnementale. »

Selon vous, qu'est-ce que le logement social en 2021 ?

« En 2021, être logé dans des conditions dignes n'est pas un luxe, mais une impérieuse nécessité. Le renouvellement urbain et la qualité des logements sociaux renforcent l'attractivité de notre commune. Notre souhait est de développer

une urbanisation maîtrisée, respectueuse des normes de qualité environnementale, centrée sur l'intérêt et le confort des locataires et des habitants. Il est loin le temps où l'on donnait la priorité à un habitat collectif de grande taille et la préfabrication en béton comme seule solution au manque de logements en France.

Notre politique de logement est axée sur la mixité mais aussi sur une offre de logement adaptée à la demande. On doit pouvoir trouver à Notre-Dame-d'Oé un logement à un coût abordable notamment pour les familles et les ménages les plus modestes quel que soit son âge ou sa situation. »



24 nouveaux logements à Neillé-Pont-Pierre

Sur l'emplacement d'une ancienne friche commerciale, l'opération du « Clos du Haras » de 24 logements (dont 8 logements individuels et 16 collectifs, ainsi que des surfaces commerciales), au cœur de Neillé-Pont-Pierre, a été achevée et réceptionnée juste avant que le 1^{er} confinement ne soit décrété.

La vente de logements

Notre organisme remplit son rôle en favorisant le parcours résidentiel de ses locataires. Le Conseil d'administration de VTH vote la politique de vente de logements. Nos ambitions sur la vente de logements vont devenir de plus en plus importantes ; d'où la structuration à l'été 2020 d'une Direction du juridique et des ventes.

En 2020, 66 logements anciens ont été vendus, dont 7 à des locataires qui occupaient leurs logements et 15 à d'autres locataires de VTH.

Aucun nouveau logement neuf destiné à la vente sous plafond de ressources n'a été produit en 2020. Cependant la commercialisation des opérations réalisées s'est poursuivie : 8 ventes ou levées d'option ont été constatées, 1 appartement en accession directe et 7 levées d'option PSLA.

Pérennité de l'Office et de son patrimoine

La RLS (Réduction de loyer de solidarité) a représenté une baisse de 5,5 M€ impactée sur les loyers conventionnés, soit près de 6,7 % de ces loyers. Acteur économique majeur d'Indre-et-Loire, VTH poursuit néanmoins ses investissements, en continuant de produire des logements neufs, en réhabilitant une partie de son patrimoine, et en maintenant ses budgets d'entretien courant. Grâce à une analyse plus fine et au travail de chacun, nos frais de gestion sont maîtrisés. Une politique de groupement d'achats avec d'autres acteurs permet ainsi de gagner quelques points sur notre ratio de frais de gestion (électricité, gaz notamment) par rapport à nos loyers.



Une année mouvementée pour les acteurs du BTP

Après un arrêt brutal de toute activité sur les chantiers lors du 1^{er} confinement, une reprise dynamique en direction des acteurs économiques de la construction et du bâtiment s'est effectuée après le 11 mai. Les chantiers de constructions neuves (plus de 280 logements), les opérations d'aménagement, les travaux d'amélioration et de réhabilitation (1 330 logements) ont redémarré, dans le respect des règles de protection sanitaire. Nos équipes ont fait le maximum pour que la reprise des chantiers se déroule au mieux et en étroite collaboration avec tous les acteurs économiques.

Rachat de la Saem de Saint-Avertin

La transmission de patrimoine suite au rachat de la Saem de Saint-Avertin est effective depuis le 14 février. De plus, conformément à nos engagements, nous avons repris l'intégralité du personnel (en photographie ci-dessous : **Anthony Manchon, Claire Allard, Philippe Monroty et Chantal Bouchara**). Ce rachat nous permet de conforter notre présence sur la commune avec ce patrimoine supplémentaire : 143 logements, 8 commerces et 1 Ehpad (« Le Vençay » qui compte 93 équivalents logements). Deux résidences anciennement gérées par la Saem et propriétés de la ville de Saint-Avertin seront dorénavant gérées par VTH sous la forme d'un mandat de gestion (cf. page 36).

Une réunion publique a été organisée avec les nouveaux locataires de Saint-Avertin, le 4 février 2020 : présentation de notre Office, nos dispositifs et nos actions. Les collaborateurs de VTH de l'agence de proximité (Saint-Pierre-des-Corps) qui seront amenés à intervenir tant administrativement que techniquement sur les sites concernés étaient présents. La réunion a été clôturée par le traditionnel jeu des questions-réponses entre les participants puis le partage du verre de l'amitié en toute simplicité.



Nos résultats financiers

Avec un chiffre d'affaires de 92 M€, un autofinancement net de 13,8 M€, Val Touraine Habitat peut continuer à investir dans des projets de qualité. Ainsi, en 2020, nous avons investi 20,5 M€ dans la construction neuve, 19,5 M€ dans la réhabilitation du parc et 16,3 M€ dans son amélioration (gros travaux, renouvellement de composants, entretien...).

Les résultats obtenus sont notamment le fruit d'une diminution de la consommation du budget de gros entretien, de ventes importantes de Certificats d'économie d'énergie (CEE) et de dégrèvements de

taxes foncières obtenus en 2020 liés à des travaux réalisés en 2018 et du produit des ventes de logements sociaux.

D'autres éléments conjoncturels expliquent aussi les résultats de 2020 :

- La période de confinement et la reprise des chantiers ont généré quelques reports de travaux sur 2021 ;
- Par ailleurs, le passage en comptabilité commerciale a été également impactant pour le rattachement de certaines charges à l'exercice 2020, qui compte tenu de l'arrêté comptable anticipé, seront comptabilisées sur l'exercice 2021.

Les revenus de Val Touraine Habitat

En 2020, nos recettes financières proviennent à 85 % des loyers que nous avons perçus. Les autres ressources sont composées principalement de la vente de terrains à bâtir et de logements ainsi que des dégrèvements de taxes foncières liés à des travaux de rénovation énergétique. Nous devons donc louer un maximum de logements pour sécuriser nos revenus.

Notre plan général de lutte contre la vacance a permis de coordonner et d'amplifier nos actions : outils internet (annonces en ligne), création d'un poste de commercialisatrice sur les territoires principalement gérés par les agences de Chinon et de Loches, 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. Notre objectif 2020 de vacance commerciale à 0 mois, réajusté à 3,40 % en raison des événements sanitaires, est amélioré puisque nous réalisons 3,10 %.

En raison des projets de démolition, de restructuration ou de vente d'une partie du patrimoine, le nombre de logements bloqués est en augmentation. Le taux de vacance technique est passé de 2,5 % à 2,77 % entre 2019 et 2020.

En cas de dette, la possibilité d'intervenir auprès des locataires partis est, pour nous, réduite. Cela sera encore plus prégnant suite au passage en comptabilité

de commerce puisque les prérogatives du Trésor Public (saisie sur salaire notamment) ne seront plus possibles. En revanche, nos collaborateurs du Service recouvrement et du Service social, grâce à leur proximité, peuvent intervenir rapidement lorsqu'un impayé de loyer survient. Différents outils de relance sont utilisés (courrier, SMS, mail...) et les équipes se rendent disponibles pour rencontrer les locataires et trouver des solutions amiables, notamment par la mise en place de plans d'apurement.

La dette de nos locataires présents, stabilisée depuis plusieurs années, a connu une évolution à la hausse en 2020. En effet, la crise sanitaire a durement éprouvé le niveau de vie de nos locataires et leurs situations économiques se sont dégradées. On constate une augmentation en 2020 de 21,3 % du montant d'impayés qui concerne 3 158 familles ayant en moyenne une dette supérieure à 15 €. Ce taux s'explique par différents facteurs au cours de l'année 2020, et en particulier, par un accroissement de plus de 10 % des impayés entre le mois de novembre et de décembre 2020. La dette des locataires partis, elle, a nettement diminué : - 19 % par rapport à 2019, notamment obtenu avec le passage en perte de créances de montants significatifs. Le total des impayés s'élève à 5,8 M€ en novembre et à 6,2 M€ en décembre 2020. Cette nette augmentation s'explique par les contraintes calendaires du passage en comptabilité commerciale limitant l'activité recouvrement au cours du dernier mois de l'année : absence de relance du Trésor Public, limitation des possibilités d'encaissement dès le 15 décembre 2020, mainlevée des saisies administratives à tiers détenteur.

RC INTERVIEW CROISÉE



Adèle Tartarin

Responsable du Service recouvrement

Julien Goudeau

Responsable du Pôle encaissement

Quels sont les objectifs de la création d'un Service recouvrement ?

Adèle Tartarin

« Nous poursuivons un double objectif : intégrer les métiers qui relevaient du recouvrement et qui étaient rattachés initialement

à la Trésorerie, et répondre à un réel besoin de « filière » demandé par les Chargés de recouvrement en agence. L'harmonisation des pratiques est également un enjeu fort. La communication avec les partenaires externes et les services internes, notamment le Service social, devraient s'en trouver améliorée.

En agence ou au siège, les Chargés de recouvrement restent les interlocuteurs privilégiés pour accompagner les situations d'endettement. »

Quelles différences dans nos modes de fonctionnement ?

Julien Goudeau

« Nous allons gagner en fluidité, car nous maîtrisons désormais

au sein d'une même entité, toute la chaîne des mouvements financiers liés aux locataires : du premier encaissement, en passant par le suivi des paiements et dettes pendant le bail, jusqu'au recouvrement des locataires partis et des personnes morales. »

Qu'est-ce que le métier de Chargé(e) de recouvrement ?

Adèle Tartarin

« De l'écoute, de la ténacité, la capacité de proposer des solutions variées, une maîtrise technique de la réglementation pour intervenir sur les situations des impayés de loyer, depuis les premières démarches amiables jusqu'au terme des procédures contentieuses si nécessaire. Un rôle essentiel qui garantit les revenus de VTH. »

Quelques chiffres



149
logements neufs
livrés



3,1 %
taux moyen de
vacance commerciale
à 0 mois



2,6 M€
montant des
dégrèvements
obtenus en 2020



1 026
prestataires,
dont 59 % basés en
Indre-et-Loire



13,8 M€
d'autofinancement
net



66
ventes de
logements



8
ventes ou levées d'option
permettant l'achat de
logement en PSLA ou en
accession



1 573 €
dépensés en moyenne
pour l'entretien de chacun
de nos logements

Les perspectives 2021

L'année 2021 sera l'année de la relance économique avec notamment des actions favorisant la transition écologique, la poursuite de nos engagements pris dans le cadre de la rénovation urbaine et le respect des engagements de la Convention d'utilité sociale. Il sera également important de poursuivre l'accompagnement de nos locataires dans les difficultés induites par la crise sanitaire ou par la réforme de l'APL.

Le budget 2021 présenté au Conseil d'administration de décembre 2020, a entériné les incidences du passage

en comptabilité commerciale, de l'engagement du projet d'entreprise TempO, avec notamment une réorganisation des services et de nouvelles missions tant sur le recouvrement des créances locataires, que sur la gestion de trésorerie dévolues entièrement aux équipes de Val Touraine Habitat.

Le projet d'entreprise a également permis de mettre en avant les besoins d'innovation dans différents métiers, et ainsi la Direction de l'innovation et de la performance stratégique a été créée. En effet, VTH devra se renouveler dans un contexte financier complexe du fait de l'application pour la 4^{ème} année de la RLS, qui depuis 2018 aura coûté près de 18 M€.

Relation aux prestataires et à l'emploi

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

Pour les opérations de construction neuve, de réhabilitation ou encore pour l'entretien de notre patrimoine, nous privilégions le modèle d'allotissement qui permet aux entreprises locales (artisans, TPE et PME) de répondre plus facilement à nos appels d'offres. L'allotissement peut être technique, fonctionnel ou encore géographique. Ainsi, nous ne faisons que très rarement appel à des entreprises générales. Nos marchés pluriannuels d'entretien et de maintenance sont découpés par secteur géographique, car les entreprises

n'ont pas toutes la capacité de main d'œuvre nécessaire pour couvrir l'ensemble du département. Les marchés à bon de commande ont été renouvelés pour la majorité au 1^{er} janvier 2020. Les marchés forfaitaires le seront également, entre 2020 et 2021.

Nous essayons d'être plus qu'un « simple donneur d'ordres » en développant une relation de proximité et de soutien auprès de nos prestataires. Une Charte prestataires/bailleur/locataires a d'ailleurs été déployée début 2018 et nous avons commencé un travail d'évaluation et de révision en 2020 (cf. page 106).

Nous nous attachons à instaurer un climat de confiance qui permet d'améliorer la qualité de services envers nos locataires (rencontres régulières entre nos équipes de terrain et les entreprises).



VTH s'engage contre le travail illégal

Afin de lutter contre le travail illégal ou dissimulé, VTH a fait le choix d'Activigie, la première plateforme pour prévenir les fraudes au travail. Cette solution est un outil qui assiste les entreprises dans le cadre de leurs obligations de contrôle de la régularité de la situation des collaborateurs au regard du Code du travail. Ainsi, chaque personne intervenant sur le chantier doit être enregistrée dans la base de données. La plateforme, quant à elle, contrôle et stocke tous les documents pour garantir la conformité de l'entreprise et de ses salariés. Un premier test a été mené sur une opération d'aménagement à Notre-Dame-d'Oé le 19 juin. D'autres opérations de contrôle ont été réalisées à La Riche, Saint-Avertin, et Joué-lès-Tours.

Contrôle quinquennal des ascenseurs

En 2020, nous avons assuré le contrôle quinquennal des 143 ascenseurs du parc de VTH. À l'image du contrôle technique automobile, l'objectif est de s'assurer de la sécurité des ascenseurs et de la bonne exécution des travaux obligatoires. A l'issue de ces visites, un rapport sera établi et transmis aux ascensoristes assurant l'entretien. Il permettra également d'alimenter le programme de travaux pluriannuel du parc.

L'insertion par l'emploi

Le dispositif mis en place est issu de deux partenariats entre Val Touraine Habitat et le Conseil départemental d'Indre-et-Loire (périmètre hors agglomération) et Tours Métropole Val de Loire (par l'intermédiaire du Crépi Touraine). 20 816 heures ont été réalisées en 2020.

Les opérations en Véfa sont éligibles depuis 2019, ce qui participe à la mise en place de la clause sur des chantiers qui jusqu'à présent n'étaient pas concernés par l'insertion sociale. La clause sociale est exprimée en heures d'insertion calculées par nos partenaires, et représente un taux d'effort pour les entreprises de l'ordre de 5 % du montant du marché. Dans la pratique le taux d'effort se situe entre 5 et 10 % du montant du marché. En moyenne 75 % des personnes restent dans l'emploi ou dans le cadre d'une formation qualifiante à l'issue de la mission d'insertion.

Nous travaillons également directement avec des structures d'insertion par l'activité économique, telles que la Régie des quartiers de Joué-lès-Tours (marché de déménagement et chantiers dans les logements), des associations intermédiaires (Les compagnons bâtisseurs, Objectif 37) ou encore des entreprises d'insertion comme Castel Renaudais Insertion.

20 816

heures d'insertion professionnelle en 2020*
dont 4 861 heures Crépi et 15 955 heures
Conseil départemental, soit 13 équivalents
temps plein.

*heures d'insertion professionnelle : 20 418 h en 2019



Le BIM à l'essai sur le projet « Ô Jardin » (Central Parc) à Saint-Cyr-sur-Loire

« Ô Jardin » est une opération montée en partenariat avec CDC Habitat Social au sein de « Central Parc » à Saint-Cyr-sur-Loire. Le projet est composé de 112 logements collectifs répartis sur 2 emprises foncières distinctes : 54 logements pour VTH et 58 logements pour CDC Habitat Social. Projet déjà innovant (démarche Qualité de l'air intérieur, certification environnementale NF Habitat - Démarche HQE®, label E+C- niveau E2C1), nous allons encore plus loin que prévu, puisque nous testons le BIM (modélisation numérique du bâtiment). En anglais, Building information modeling, le BIM ne se limite pas seulement à la construction, mais englobe tout le cycle de vie d'un ouvrage depuis sa création jusqu'à sa déconstruction et le recyclage de ses

matériaux. L'essence de cette méthode de travail est de permettre la création d'un jumeau virtuel du bâtiment pouvant être exploré et manipulé par tous les acteurs d'un projet de construction, facilitant ainsi la compréhension des relations entre les espaces, les matériaux et les systèmes d'une structure ou d'un bâtiment. L'intérêt de cette modélisation est de pouvoir récupérer l'ensemble des données du projet afin de pouvoir les exploiter dans le cadre de notre gestion de patrimoine. Cette exploitation des données nécessitera des adaptations profondes de nos systèmes d'information.

Pour de nombreuses entreprises, il s'agit d'une découverte, c'est pourquoi VTH et CDC Habitat Social ont décidé de s'adjoindre les services d'un BIM Manager. Son rôle est d'accompagner l'ensemble des intervenants dans la démarche, de collecter et vérifier l'ensemble des données qui constitueront la maquette BIM.



Top



Le contrôle des prestataires

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



Flop



Retard dans la vente de lots à bâtir

Depuis le 10 août 2020, nous devons réaliser, en cas de vente d'un terrain à bâtir, une étude géotechnique préalable. Cette étude doit permettre à l'acquéreur du terrain de mieux appréhender la nature du sol où il va bâtir sa maison, et à son constructeur de mieux définir la nature des fondations à mettre en place. Le caractère assez inattendu de cette nouvelle réglementation a engendré des retards de ventes, mais grâce à la réactivité des équipes, les objectifs ont tout de même pu être atteints.

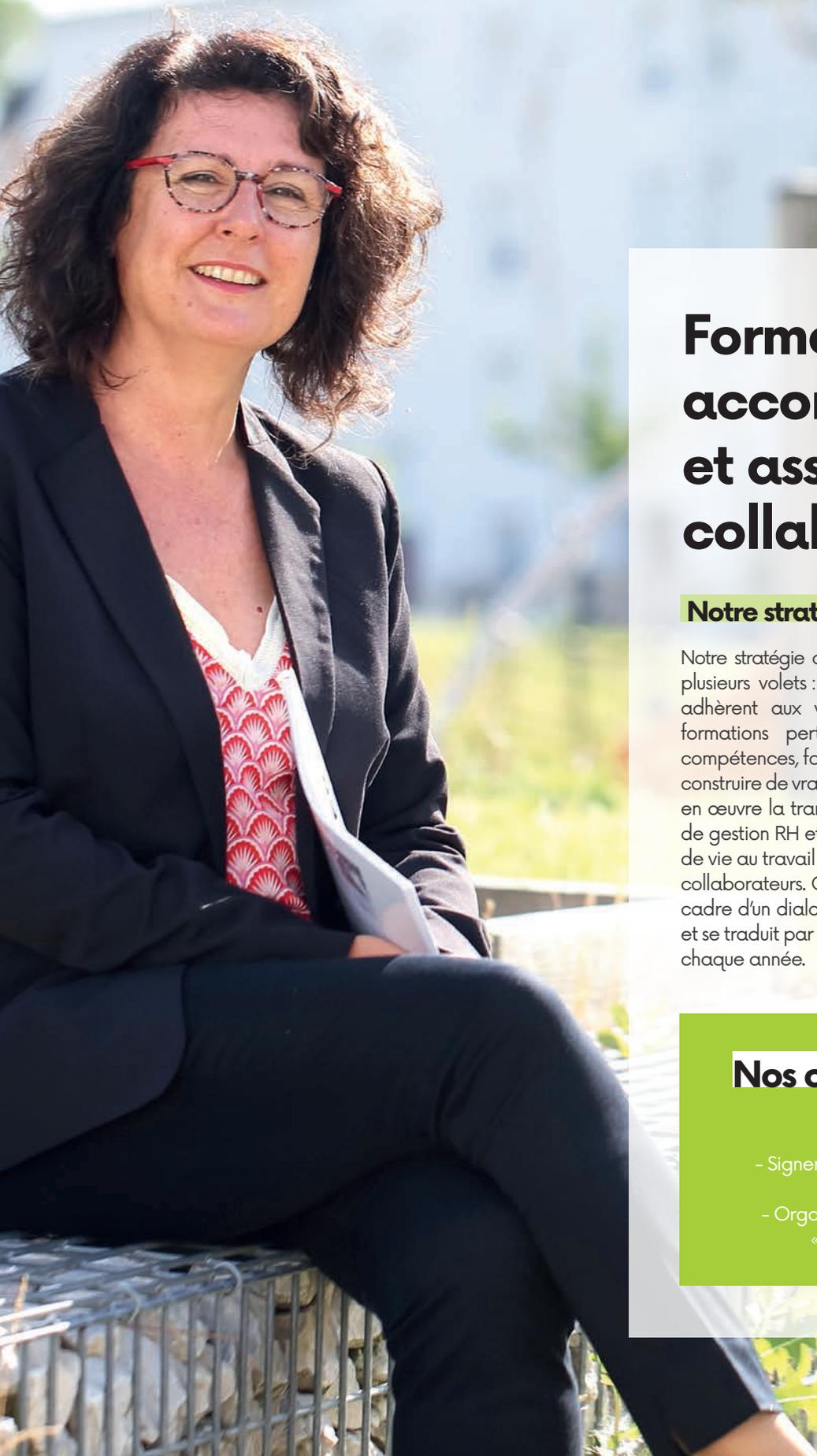
Valoriser les ressources humaines



“

Accompagner et soutenir les collaborateurs, préserver leur santé, mettre en œuvre de nouvelles formes de travail : l'année 2020 est, et restera marquée par la crise sanitaire de la Covid-19. La distanciation sociale, les gestes barrières, le déploiement massif du télétravail au printemps et à l'automne, furent autant d'habitudes à prendre dans la vie de bureau et dans les déplacements sur le terrain (chantiers, visites aux locataires...). Déployer les protocoles de reprise d'activité, organiser des recrutements et des formations à distance, animer le Comité social et économique en visio-conférence, réorganiser les jours de congés et RTT, furent autant d'actions mises en œuvre pour préserver les conditions de travail et soutenir l'implication des salariés.





Former, accompagner et associer les collaborateurs

Notre stratégie

Notre stratégie de ressources humaines comporte plusieurs volets : recruter des professionnels qui adhèrent aux valeurs de VTH, déployer des formations pertinentes pour développer les compétences, favoriser une mobilité interne pour construire de vrais parcours professionnels, mettre en œuvre la transformation numérique des outils de gestion RH et conduire des projets de qualité de vie au travail pour renforcer le mieux-être des collaborateurs. Cette stratégie s'exprime dans le cadre d'un dialogue social régulier et constructif et se traduit par la conclusion d'accords collectifs chaque année.

Nos objectifs 2020

Réalisés

- Signer un nouvel accord sur le télétravail ;
- Organiser un appel à projet « team building ».

Conditions d'emploi et de travail

Au 31 décembre 2020, 409 salariés inscrits sont employés par Val Touraine Habitat avec une ancienneté moyenne de 11 ans. Nous recrutons principalement en CDI et 98 % de notre effectif bénéficie de ce type de contrat. En 2020, les 37 collaborateurs et collaboratrices recrutés en externe en CDI (remplacement de départs en retraite ou de démissions) ont été confirmés à l'issue de leur période d'essai, à l'exception de 3 collaborateurs. De plus, 5 salariés embauchés en CDD ont vu leur contrat se transformer en CDI dans le courant de l'année 2020.

L'effectif de Val Touraine Habitat est majoritairement féminin. Sur ces six dernières années, la part des femmes dans l'effectif cadre est passée de 45 % à 55 %. À cet égard, l'écart global de rémunération entre les hommes et les femmes est de 0,16 % en faveur des hommes, selon l'index légal publié en mars 2020.

Les salaires de base ont été augmentés de 0,55 %. Les augmentations individuelles, tant celles versées en début d'année que celles versées en cours d'année au titre de la réorganisation liée au projet d'entreprise, ont représenté une enveloppe de + 1,10 % de la masse salariale.

Parmi les avantages liés aux conditions de travail :

- Un treizième mois est versé chaque année ;
- Des primes sont attribuées chaque année selon les emplois et les circonstances : prime de performance, prime exceptionnelle, prime Quartier prioritaire de la politique de la ville, prime d'astreinte, prime d'ancienneté pour les non-cadres ;
- Pour la seconde année consécutive, une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat (Pepa) de 100 € a été versée à tous les salariés en février ;

- Du fait de la crise sanitaire, une seconde Prime exceptionnelle de pouvoir d'achat a été versée en juin, au bénéfice des seuls personnels d'entretien des immeubles, en reconnaissance du maintien de leur présence au travail sur tous les sites pour les prestations de propreté, et ce au plus fort du premier confinement. Cela correspond donc bien à une prime « Covid » au bénéfice des emplois dits de première ligne ;
- Le recours à l'activité partielle a été mobilisé lors du premier confinement. Il est à noter que l'entreprise a alors maintenu les rémunérations des salariés à 100 % du salaire net ;
- Des véhicules de service sont fournis à la majorité des collaborateurs qui se déplacent régulièrement et avec lesquels ils peuvent effectuer leurs trajets domicile-travail ;
- Un dispositif de retraite supplémentaire financé à 100 % par l'employeur permettant à chaque salarié de constituer une épargne salariale à hauteur de 4 % ou de 8 % de ses salaires en fonction de son statut ;
- Pour la troisième fois, un nouvel accord d'intéressement a été négocié et conclu en 2020, pour une durée de 3 ans, soit jusqu'en 2022 ;
- Une indemnité de fonction de 3,5 % du salaire pour les cadres.

Après la conclusion fin 2018 d'un accord collectif relatif au télétravail, 13 postes avaient été ouverts en télétravail en 2019, puis 10 autres supplémentaires début 2020, à raison d'une journée de télétravail par semaine.

La crise sanitaire de la Covid-19 a complètement changé la donne pour mettre en œuvre dans des délais records, une première fois en mars et une seconde fois début novembre, un dispositif de télétravail « de crise ».



Déploiement massif du travail à distance

Même si nous avons déjà 23 personnes en télétravail « classique », le 1^{er} confinement a mis un grand coup d'accélérateur à de nouveaux modes de travail, malgré son caractère subi et généralisé. Afin d'assurer une continuité de services, jusqu'à 175 accès aux systèmes d'information ont été délivrés lors de la première vague, et en quelques jours seulement : 44 personnes via un PC portable fourni par VTH et plus d'une centaine de personnes via un PC personnel. Microsoft Teams a également commencé à être déployé au printemps. Ce nouvel outil a notamment démontré son intérêt lorsqu'une partie du personnel est retournée plusieurs jours par semaine en télétravail lors de la 2^{ème} vague. Tous les collaborateurs y ont désormais accès.

Les 3 pôles comptables nous livrent leur « vis ma vie » 2020

Pouvez-vous nous expliquer comment vous avez vécu le confinement de la 1^{ère} vague ?

Solène, Stéphanie et Xavier
Responsables de Pôles

« Matériellement, cela n'a pas été aisé. Nos activités requièrent très souvent l'utilisation de deux écrans afin de travailler simultanément sur notre progiciel et notre système dématérialisé de traitement des factures. Nos collaborateurs se sont adaptés mais ont ressenti plus de fatigue visuelle qu'à l'accoutumée et une frustration car le traitement des factures a été réalisé de manière plus lente qu'habituellement. Le démarrage a été complexe, mais les équipes ont su s'adapter. Grâce à la cohésion, nous avons réussi à faire face à ce confinement subi. Nous devons travailler également par demi-journée (pour partager nos licences de connexion). Certains ont fait bien plus lorsque cela était informatiquement possible. De plus, d'importantes échéances liées à la mise en œuvre du passage en comptabilité de commerce étaient fixées et ont pu être respectées grâce à l'implication de tous. Merci à nos équipes pour leur investissement sans faille ! »

En quelques mots :

Anita

« Contraignant, surtout le 1^{er} confinement. »

Julia

« Beaucoup d'entraide. »

Marie

« On est flexible ! »

Florence

« Attention à la séparation vie-pro et vie-perso. »

Yvan

« Compliqué parce que soudain. »

France

« Le 2nd confinement a été mieux vécu, car nous avons pu organiser nos activités maison-bureau. »

Nous finirons sur une note légère qui a fait sourire toute l'équipe « le comptable sait aussi être adaptable », dixit nos Responsables de Pôles.



Quelques chiffres



98 %
de collaborateurs
en CDI



4 162
heures de formation
en 2020



96 %
des hommes et **88 %** des
femmes formés au cours
des 2 dernières années



32 %
des postes pourvus par
promotion interne



3
jeunes en
alternance



71
cadres, soit **17 %** des
effectifs



700 €
montant médian de
l'intéressement versé
aux salariés



23
situations de télétravail
contractualisées, **200**
autres collaborateurs en
télétravail « de crise »

Formation et évolution professionnelle

En 2020, 4 162 heures de formation ont été dispensées, un chiffre en baisse de 27 % par rapport à 2019. La crise sanitaire a réellement compliqué l'organisation et la tenue de formations, qui pour certaines ne pouvaient qu'être réalisées en « présentiel ». Les mois de confinement (mars/avril et octobre/novembre) correspondent aux mois traditionnellement les plus utilisés pour des actions de formation.

Les formations se sont concentrées sur les thèmes suivants : prévention, sécurité et santé au travail ; bureautique et informatique ; gestion locative et patrimoniale (poursuite des formations autour du risque amiante et des pathologies du bâtiment) et passage en comptabilité commerciale.

14 collaborateurs VTH sont formateurs internes et interviennent selon leurs domaines de compétences : gestion locative, médiation et tranquillité, progiciel, hygiène et propreté, humidité et confort dans les logements... Ce dispositif, très apprécié, permet d'accélérer l'intégration des nouveaux embauchés, réduire les coûts de formation, gagner en souplesse, tout en valorisant les experts internes. Ces experts internes sont eux-mêmes formés à animer une formation.

Le plan Qualité de vie au travail (QVT) inclut des dispositions favorisant la mobilité et le développement professionnel. La grande majorité des postes à pourvoir est ouverte au recrutement interne, autant pour favoriser des évolutions professionnelles que pour permettre de réduire des distances entre le lieu de travail et le lieu d'habitation.

La formation à distance

334 heures de formation, c'est le bilan chiffré des formations à distance mises en œuvre en 2020 : applicatifs métiers, connaissance de l'histoire et de l'environnement du logement social, réglementation de la gestion locative, bases techniques en chauffage et menuiserie, conduite d'entretien de recrutement, et même un Serious Game dédié à la prévention des accidents du travail ! Preuve en est que les outils numériques, lorsque les circonstances empêchent la tenue de formations classiques en mode présentiel, apportent des solutions innovantes et satisfaisantes sur les sujets les plus variés. VTH a su saisir les opportunités d'une offre de formation désormais disponible.



VTH s'engage auprès des jeunes

Malgré un contexte compliqué, nous avons continué de nous investir auprès des jeunes étudiants : nous avons accueilli Bathilde (Service construction neuve), Léandre (Service réhabilitation) et Astrid (Service social) en alternance. Parallèlement, nous avons noué un partenariat avec l'Université de La Rochelle pour un projet tutoré avec des étudiants en licence Building information model (BIM). Ils vont notamment travailler sur l'opération de construction neuve « Ilot Gratias » à Joué-lès-Tours. Enfin, 13 collaborateurs de moins de 30 ans ont été embauchés en CDI.



« Bathilde, Léandre et Astrid, en alternance »

RR TÉMOIGNAGE INTERVIEW '»



Catherine Huguenin

Chargée de mission à la Direction des ressources humaines

Pouvez-vous nous présenter la politique et la volonté de VTH sur l'apprentissage ?

« Depuis 2010, VTH accueille régulièrement des étudiants en alternance sous la forme d'un contrat de professionnalisation ou d'un

contrat d'apprentissage. Chaque année, ils sont donc entre 3 et 4 étudiants à intégrer l'Office que ce soit en fin de parcours universitaire ou au début de leurs études supérieures. Selon leur filière et leur demande, nous pouvons accueillir un étudiant sur une ou deux années de formation. La DRH est présente sur les forums de l'emploi et de l'alternance, comme celui de l'Université de Tours. Nous sommes aussi en relation avec des écoles de la Région susceptibles de répondre à nos besoins. »

Pourquoi cela est important pour VTH ?

« VTH s'engage dans la formation de ces jeunes afin

de leur permettre d'acquérir une expérience professionnelle qui sera valorisée dans la suite de leurs parcours. Il s'agit d'un véritable complément au parcours théorique qui permet à ces jeunes d'être rémunérés et d'être en contact direct avec les enjeux d'une entreprise, de participer à des projets concrets et de travailler collectivement à l'échelle de l'entreprise. C'est du temps à donner mais on reçoit beaucoup en retour. Un jeune apporte un souffle nouveau et nous pousse à nous remettre en question sur nos pratiques. Il est important que VTH conserve cette position de structure accompagnante sur le sujet de l'alternance. »

Santé et bien-être au travail

En matière de prévention et de traitement des risques psychosociaux, le plan QVT intègre la mise en place d'une convention avec France victimes, une association d'aide aux victimes d'infractions pénales. Elle peut être sollicitée anonymement par tout salarié en situation de souffrance au travail et elle intervient également dans l'accompagnement des situations post-agression. Nous sommes particulièrement vigilants à diminuer la pénibilité des postes de travail, notamment ceux des personnels de terrain, et ceci bien au-delà de nos obligations légales. Depuis plusieurs années, un budget spécifique leur est dédié pour améliorer le confort de leurs locaux de travail.

Une tendance s'accroît : celle des professionnels de santé qui recommandent la mise en œuvre de temps partiels thérapeutiques lorsque des salariés sont de retour après un long arrêt maladie. VTH 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. Ainsi 13 salariés ont bénéficié de ce dispositif en 2020. Pour réduire les risques d'accidents et les désagréments des longs trajets, nous prenons en compte les temps de déplacement domicile-lieu de travail lors des demandes de mobilité interne. Notre accord de Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) prévoit la faculté de prendre en charge une partie des frais de déménagement d'un collaborateur qui change de lieu de résidence à l'occasion d'une mobilité pour se rapprocher de son lieu de travail.

Sur un autre volet, au-delà des financements aidés pour l'adaptation de postes de travail de salariés ayant un

handicap reconnu, VTH prévoit un budget dédié. 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 (CET) permettant de « monétiser » à tout moment des jours épargnés.

En 2020, dans le cadre de l'élaboration du projet d'entreprise, la perspective de capitaliser l'ensemble des actions et des démarches engagées depuis plusieurs années en matière de qualité de vie au travail est apparue.

Elle rejoint d'autres champs de préoccupations tels que :

- Comment aller plus loin en matière d'égalité professionnelle ?
- Comment articuler obligations professionnelles et vie personnelle ?
- Comment continuer à proposer des perspectives d'évolutions internes à tous les collaborateurs ?
- Comment améliorer la prévention des risques et les conditions de travail des salariés, en particulier l'accompagnement des risques psychologiques provoqués par le travail à distance subi et les changements dans les rythmes de travail ?
- Comment saisir l'occasion de transformer durablement les manières de travailler et de manager les équipes en s'appuyant sur les pratiques imposées par la crise sanitaire actuelle ?

Ainsi, pour l'avenir, et au sortir de la crise sanitaire, la finalisation de ces approches dans une négociation collective devrait aboutir à trois accords collectifs en matière de qualité de vie au travail, de télétravail et d'égalité professionnelle.

Appels à projets cohésion d'équipe

En 2020, le premier appel à projets pour la réalisation d'actions de cohésion d'équipe a été lancé auprès de tous les managers. Quatre dossiers ont été présentés, tous sur le format d'une journée de cohésion, hors des murs de VTH, « au vert ». Pour reconnaître cet investissement dans la préparation et la présentation des dossiers, dans une période très particulière, les 4 projets ont finalement été retenus. Ils sont ou seront donc mis en œuvre entre septembre 2020 et durant le printemps 2021 :

- Le Service comptabilité avec une journée de cohésion en canoë ou une rando-vélo sur les bords de Loire ou du Cher ;
- La Direction du développement et de l'aménagement avec une journée « Lochoise » : visites de réalisations de VTH, plantations de haies et d'arbres et visite « les yeux bandés » ;
- La Direction générale adjointe Gestion locative et proximité, avec ses cadres Responsables d'agence et de service : approfondissement du projet de direction et rando trottinette ;
- Le Service social : une journée « surprise » concoctée par Maryse Dubé, Responsable de service.





**Val Touraine Habitat :
409 visages,
des métiers variés,
des compétences
complémentaires,
une proximité directe
au service de nos
locataires.**





Top



Mise en place du réseau d'experts internes

Dans le cadre de notre projet d'entreprise TempO, un réseau d'experts a été mis en place avec des objectifs transversaux entre les Directions du patrimoine durable et celle du développement et de l'aménagement. Environ 20 collaborateurs ont été désignés « experts » sur différents thèmes (chauffage, énergies renouvelables, accessibilité, domotique, espaces verts...).



Flop



Des actions de conduite du changement difficiles à mener

Plusieurs changements ont eu lieu cette année : réorganisation avec le passage en comptabilité commerciale dans le cadre de TempO, début de la mise en œuvre des changements de bureaux dans le cadre de cette réorganisation, démarrage des actions de TempO. Des dispositifs globaux de cohésion étaient prévus : convention du personnel, journées métiers, formations en présentiel, journée d'intégration des nouveaux embauchés... La Covid-19 est venue entraver la tenue de ces événements, qui, pour la plupart, ont soit été annulés, soit dispensés d'une autre manière ou en distanciel, et complétés par des dispositifs de communication par exemple sur les situations inédites de télétravail.

Gouvernance et parties prenantes



« Diversité du dialogue avec nos 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.



Instances de décisions et gouvernance

Notre stratégie

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

Nos objectifs 2020

Avancés

- Mener à bien les enquêtes triennales de satisfaction locataires, puis établir un plan d'action qualité de services basé sur leurs résultats ;
- Poursuivre la mise en conformité au Règlement général sur la protection des données (RGPD)

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 six dernières années, ont été mis en place : la Convention collective d'entreprise, les accords sur l'égalité professionnelle, la pénibilité, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, le compte épargne-temps, l'intéressement, la prévoyance, la mixité générationnelle, le don de jours de repos et le télétravail. En application des profonds changements législatifs en matière de représentation du personnel, Val Touraine Habitat est doté d'un Comité social et économique, instance unique de représentation des salariés, composée de 12 élus titulaires et 9 suppléants depuis fin 2018.

Conseil d'administration et commissions

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

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

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

- **Le Bureau du Conseil d'administration** se réunit mensuellement pour traiter notamment des opérations d'investissement de l'Office ;
- **La Commission d'attribution des logements et de l'étude de l'occupation des logements (Caléol)** est chargée d'attribuer nominativement chacun de nos logements vacants et sur une partie du territoire, d'examiner tous les 3 ans les conditions d'occupation des logements afin de faire, le cas échéant, des propositions de relogement ;
- **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 et notre Règlement intérieur des achats. Elle émet un avis que le Directeur général prend en compte.

Rencontres avec les nouveaux Maires d'Indre-et-Loire

Suite aux élections municipales de 2020, le paysage politique a évolué. Présent sur près de 200 communes, notre Office est un partenaire privilégié pour les collectivités locales concernant leurs besoins d'équipement et d'aménagement. Le Président du Conseil d'administration, Jean-Gérard Paumier, et notre Directeur général, Jean Luc Triollet, ont rencontré depuis l'été 2020 de nombreux Maires élus ou réélus. Objectifs de ces rencontres : présentation de l'actualité de Val Touraine Habitat, point sur les projets en cours et à venir sur la commune, recueil de nouvelles attentes...

Ce sont 43 nouveaux Maires qui ont ainsi été rencontrés en 2020 !

Ils nous font part de leur témoignage en tant que nouveaux Maires...



Michèle Gasnier,
Maire de La Croix-en-Touraine

« Val Touraine Habitat n'est pas encore intervenu sur la commune de la Croix-en-Touraine. Si cela devenait le cas, un bailleur social doit pouvoir répondre aux besoins de la population cible du type de logement qu'il propose. A savoir, des logements de type 2 ou 3, accessibles aux personnes âgées et/ou à mobilité réduite, qui leur permettent de rester le plus longtemps possible dans leur logement, dans un cadre agréable. La demande est également forte de la part des familles mono-parentales avec 1 ou 2 enfants. La réhabilitation et l'entretien régulier de ces logements sont aussi très importants. »



Nathalie Vigneau,
Maire de l'Île-Bouchard

« Val Touraine Habitat est un acteur présent sur l'Île-Bouchard, en étroite collaboration avec les élus locaux et leurs locataires. Il porte une attention particulière à la rénovation du parc locatif afin de permettre une qualité du service rendu ainsi que le dialogue. Étendre la présence de VTH sur la commune permettrait d'accroître la population de l'Île-Bouchard. »

Relations 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

Suivi des réclamations

Notre dispositif d'envoi de SMS depuis notre logiciel de traitement des réclamations intervient 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...

Les Rencontres en direct

Pour chacune de nos 6 agences, nous organisons un temps d'échanges convivial en soirée avec nos locataires : les « Rencontres en direct ». Nous n'avons malheureusement pas pu organiser ces événements en raison de la pandémie.

Le CCL et les Locataires référents

Le Conseil de concertation locative est une obligation légale. Il réunit, trois fois par an, les associations représentantes des locataires, des membres du Conseil d'administration, le Directeur général et des collaborateurs de Val Touraine Habitat. Nous y présentons nos projets et les associations expriment leur avis, ainsi que des suggestions et questions que nous prenons en compte. En 2020, 2 CCL sur 3 ont pu être assurés (celui de mars a été annulé, les sujets prévus à l'ordre du jour ont été intégrés à la réunion de juin).

Nous avons également mis en place un groupe de Locataires référents, sur la base du volontariat. Cette équipe de 23

locataires a pour rôle de conseiller les habitants et les orienter, proposer des améliorations, favoriser le lien social, participer aux réflexions sur les projets de VTH pour les locataires...

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 depuis quelques années maintenant la démarche de « Projet de site ». En cette année 2020, certains projets ont été reportés à l'année 2021 mais nous nous félicitons globalement du maintien de nombre de projets. Nous pouvons citer par exemple le festival « Les Pieds qui rient » à Saint-Pierre-des-Corps, ou le projet « Orchestre à l'école » à Pénay. Dans les quartiers prioritaires de la Politique de la ville, VTH a également contribué au financement de diverses actions et projets. Nous pouvons citer pêle-mêle : le soutien aux associations proposant des rencontres sportives entre adolescents, le soutien à diverses activités artistiques et/ou culturelles et l'exposition « États de sièges » à Saint-Pierre-des-Corps. Nous avons par ailleurs une convention avec les Compagnons bâtisseurs et collaborons étroitement avec les Régies de quartier de Tours et Joué-lès-Tours.

Journal et site internet

Chaque trimestre VTH édite « Expressions », un journal destiné à nos locataires qui traite de toutes les informations relatives à la vie de l'Office et à ses différents projets. Nous en profitons également pour les sensibiliser sur différents sujets et donner des conseils (économies d'énergie, gestion des déchets...). Une refonte d'Expressions étant prévue pour 2021, nous avons bâti une enquête de lectorat afin de nous appuyer sur les retours des locataires.

Notre site internet a bénéficié d'une refonte éditoriale et graphique d'envergure fin 2019. Nous mettons à jour régulièrement les actualités, les contenus sont plus modernes et pratiques à destination de nos locataires, nous utilisons autant que faire se peut le format vidéo dans nos communications.



1^{ère} présentation de l'Agence mobile

Notre Agence mobile, inaugurée le 16 novembre 2020, sillonne le département à la rencontre des locataires les plus éloignés, particulièrement dans les territoires ruraux et périurbains. Sa première « tournée » de présentation aux locataires a pu se faire les 21, 22 et 23 décembre 2020. Ainsi, 6 territoires ont été sélectionnés : Ballan-Miré, Château-Renault, Langeais, Montlouis-sur-Loire, Neuillé-Pont-Pierre et Sainte-Maure-de-Touraine.



Communication digitale

Tout juste 1 an après le déploiement d'une nouvelle communication digitale sur le réseau social professionnel LinkedIn, nous sommes fiers d'avoir acquis plus de 1 000 abonnés. Actualités, portraits de salariés, zoom sur nos chantiers, valorisation de nos actions de proximité, n'hésitez pas à nous rejoindre et nous suivre !

Nos collaborateurs

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

- L'intranet permet d'avoir une vue globale des actualités de VTH sur tous les champs : arrivée des nouveaux collaborateurs, recrutements en cours, projets spécifiques, évènements festifs... Chaque collaborateur peut soumettre des articles, des idées ou partager des « bons plans » ;

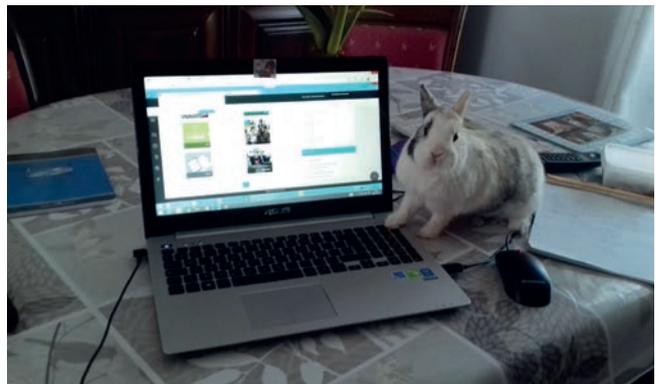
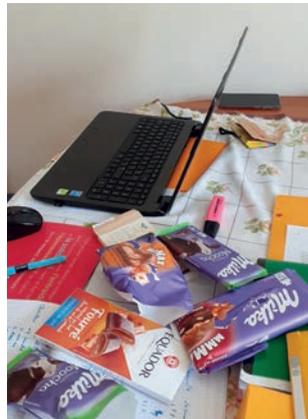
- « La News » : journal mensuel numérique, est envoyé chaque fin de mois aux collaborateurs. Suite à une enquête de lectorat, La News a évolué à l'automne 2020 avec de nouvelles rubriques : « Parlons humain », « Visite guidée », « Au plus près », « Et ailleurs »... ;

- La lettre d'infos du projet d'entreprise : second journal mensuel numérique, spécialisé sur l'avancée du projet d'entreprise, avec des témoignages de collaborateurs, des vidéos... Ce format a pris fin en décembre 2020, les actualités du projet d'entreprise rejoignant « La News ».



Mémoire collective, garder le lien pendant la Covid-19

Lors du 1^{er} confinement, nous avons partagé régulièrement notre quotidien de travail sur le terrain ou en télétravail : une photo, un mot, une phrase... pour garder le lien, partager à nos collègues nos nouveaux environnements et garder le sourire ! Chaque semaine, plusieurs photomontages étaient diffusés : des Employés d'immeuble presque méconnaissables avec leurs nouveaux EPI, des télétravailleurs nous présentant leurs animaux de compagnie très « pot de colle », et une belle cure de chocolats pour Pâques...



Des outils pour identifier les attentes de nos parties prenantes

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

Enquêtes auprès des locataires

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

En 2020, nous avons recueilli l'évaluation de la Charte d'engagements tri-partite auprès des locataires. Cette Charte d'engagements prestataires/bailleurs/locataires avait été diffusée en 2018. Centrés autour de la DIT (Demande d'intervention technique), les engagements de VTH et des prestataires vis-à-vis du locataire (information, qualité et finition des travaux, respect des horaires, suivi réalisé) sont majoritairement mieux notés que lors de notre précédente enquête sur ce sujet en 2017. La propreté après intervention est en léger recul. Nous sommes en plein travail de refonte de cette Charte (groupes de travail internes, association du CCL et des Locataires référents...) afin de diffuser une nouvelle version en 2021.

Enquêtes auprès des collaborateurs

Toujours dans le cadre de TempO, les collaborateurs sont sollicités régulièrement : la réorganisation des bureaux, la refonte de la Charte d'engagements, les feedback 360° auprès des managers... Sur ce dernier point, une enquête a été envoyée fin 2020 aux collaborateurs dans le cadre de l'action « mettre en place un feedback manager-collaborateurs ». Ils ont été invités, de manière anonyme, à remplir un questionnaire permettant une évaluation de leur N+1 sur différents thèmes : organisation du travail, cohésion d'équipe, fixation et suivi d'objectifs, communication...

Une analyse globale et par catégorie de managers (résultats moyennés sur les catégories Chargés de secteur, RGP, Responsables de pôle et d'équipe, Responsables de service, Responsables d'agence, Directeurs) a été présentée en Comité de direction. Cela permettra d'alimenter un plan de formation collectif.

48 000

SMS
envoyés
à nos locataires*

70

procédures internes
dont 16 écrites
en 2020

3

enquêtes
adressées
à nos locataires

74 %

d'approbation
des travaux de
réhabilitation sur les
réponses obtenues

*suivi des réclamations et impayés

Actualités RGPD

Nous poursuivons la mise en œuvre de la conformité au RGPD. Nous avons progressé dans la maîtrise de notre registre de traitement et des durées de conservation des données. Notre politique de protection des données était en cours de validation par notre Délégué à la protection des données (DPO) à la fin de l'année 2020. Les Relais informatique et libertés (Ril) reportent régulièrement les sensibilisations qu'ils effectuent auprès de leurs équipes sur un outil de reporting dédié. Plusieurs procédures sont en cours d'écriture.



« L'équipe des Correspondants à la protection des données (CPD) »



Top



Atelier « réorganisation des espaces communs »

Fin 2020, plusieurs Services du siège social ont été amenés à déménager dans le cadre de la réorganisation et du passage en comptabilité commerciale. Le bâtiment étant contraint, ce n'est pas tant sur les bureaux que les collaborateurs ont été sollicités, mais sur le prototypage des nouveaux espaces communs. Une quinzaine de collaborateurs a donc travaillé spécifiquement sur des intentions au niveau de l'espace d'accueil du rez-de-chaussée et sur l'aménagement de l'atrium.



Flop



Annulation de la convention du personnel

Le 7 avril était censé être un moment fort pour VTH : présentation aux 400 collaborateurs de notre nouvelle organisation et notre nouvelle feuille de route pour 5 ans. La crise sanitaire à laquelle nous faisons face ne nous a pas permis de vivre ensemble ce moment. Plusieurs dispositifs de communication ont relayé les informations centrales : plaquette de communication de TempO, lettre d'information du projet, vidéos, guide du déménagement... Plusieurs dispositifs « dématérialisés » d'écoute ont également été mis en place. Cependant, la motivation autour de ces changements est difficile à diffuser...

La politique de la ville : une mobilisation des acteurs publics et locaux au service des territoires

La politique de la ville porte une ambition forte autour de l'amélioration des conditions de vie des habitants des quartiers dits prioritaires, en luttant notamment contre toute forme de discrimination. Politique interministérielle, elle mobilise l'ensemble des institutions et des acteurs locaux et territoriaux. Illustration avec le Nouveau programme national de renouvellement urbain dans son volet logement et cadre de vie sur le secteur de « La Vieille Rabière » à Joué-lès-Tours.



« La Vieille Rabière », vue du ciel | Joué-lès-Tours



Nouveau programme national de renouvellement urbain « La Vieille Rabière » à Joué-lès-Tours

Le projet de rénovation de La Vieille-Rabière fait partie des quatre dossiers de réhabilitation urbaine du département, permettant l'amélioration du cadre de vie des habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville. Ce projet d'aménagement, programmé entre 2020 et 2026 par 3 maîtres d'ouvrage (Ville de Joué-lès-Tours, Tours Métropole Val de Loire et VTH), aura pour objectifs : la mixité sociale, l'amélioration de la consommation énergétique par une réhabilitation du bâti, ou encore la requalification des espaces extérieurs pour embellir l'espace public. L'investissement total s'élève à 20 M€ dont 9 M€ par VTH. Les premiers travaux devraient débuter courant 2021, avec la construction par VTH d'un immeuble de 42 logements sur l'îlot Gratias, destiné à reloger en partie les habitants des barres Picot et Verdun (propriété de VTH) destinées à être démolies.

Les démolitions auront pour objectifs :

- La connexion du quartier vers le centre-ville et l'ouverture du quartier vers le Nord ;
- La connexion de la rue Lavoisier au Parc de la Rabière.

Les réhabilitations sont de deux natures :

- En milieu habité, sur l'ensemble des bâtiments collectifs de VTH du secteur de la Vieille Rabière (184 logements) et sur les 8 maisons individuelles de la rue Foch ;
- En logement vide, sur le bâtiment 34-36 Rue Rotière.

Le bâtiment situé 34-36 rue Rotière fera l'objet de travaux de restructuration lourde (création d'ascenseurs) avec pour objectif de rendre les logements accessibles et adaptés aux personnes âgées et/ou handicapées.

Une exposition « Mémoires du quartier de la Rabière », coordonnée par la coopérative Artefact, avec l'aide de la Ville, de la Métropole, de VTH et de plusieurs associations s'est tenue du 10 au 16 octobre 2020 à la Galerie du Parc. En clôture de cette exposition, **Valérie Turot** (Conseillère départementale et Première adjointe au Maire de Joué-lès-Tours), **Judicaël Osmond** (Vice-président du Conseil départemental et de Val Touraine Habitat) et **Jean Luc Triollet** ont présenté, à la Nouvelle République l'ensemble des actions menées par les différents acteurs.



Judicaël Osmond

Vice-président du Conseil départemental et de Val Touraine Habitat

Valérie Turot

Conseillère départementale et Première adjointe au Maire de Joué-lès-Tours

Quels sont les enjeux de ce projet ?

Judicaël Osmond

« Nos actions s'inscrivent dans le schéma général mené par l'Anru. Porté par la Ville de Joué-lès-Tours, Tours Métropole Val de Loire et VTH, il comporte plusieurs idées directrices : ouvrir et désenclaver le quartier, rénover le bâti, améliorer les conditions de vie de la population, réaménager les espaces publics et diversifier l'habitat. Entre 2020 et 2026, le quartier est appelé à se transformer de manière

importante et à connaître un sérieux coup de jeune. »

Valérie Turot

« Je tiens à insister tout particulièrement sur le fait que la rénovation du quartier n'est pas « qu'une » rénovation urbaine mais une opportunité pour repenser la ville dans ses complexités. »

Et la concertation avec les habitants ?

Valérie Turot

« Un processus collaboratif a été mis en place très tôt avec des réunions, des rendez-vous individuels, des expositions, un travail sur la mémoire, une maison de projet... Nous avons cette exigence car c'est un projet pour les habitants et il doit donc être fait avec eux. C'est dans cet esprit qu'un dispositif d'accompagnement spécifique, à la fois psychologique et financier, des familles concernées par un relogement a été créé. En effet, il n'est jamais facile de quitter un logement où l'on a passé une partie de sa vie, où l'on a ses repères, ses amitiés... Il est à noter que VTH prend à

son compte l'organisation et le coût financier du relogement. Cela ne doit rien coûter à la famille. »

Pour finir, pouvez-vous nous dire un mot sur la construction de nouveaux logements sur l'îlot Gratias ?

Judicaël Osmond

« Cette première opération de recomposition de l'offre de 42 logements locatifs sociaux (suite à démolition) sur la Métropole participe ainsi à la poursuite du réaménagement de l'espace public pour connecter le tissu neuf du centre de Joué-lès-Tours à celui du quartier de la Rabière. Le chantier doit démarrer au second trimestre 2021. Enfin, et parce que le bien-être de nos locataires est notre priorité, cette opération bénéficie de plusieurs singularités dont nous espérons qu'elles trouveront une place importante dans le quotidien des futurs habitants : potager sur le toit, salle commune, chambre d'invités au rez-de-chaussée et des jardins d'hiver à tous les étages pour offrir un prolongement vers l'extérieur de l'espace de vie. »



« La Rabière » | Joué-lès-Tours



”

Données du référentiel Eurho-Gr®

Notre performance RSE déclinée selon
le référentiel Eurho-Gr®.

Promouvoir l'équilibre social des territoires

SOC 1

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

2018

2019

2020

▲ 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		2018	2019	2020
Croissance de l'offre <i>7 foyers sont sortis du patrimoine entre 2018 et 2019 (un peu plus de 200 équivalents logements). Il s'agit majoritairement de résiliations anticipées de baux à construction.</i>	Logements locatifs	0,3 %	1,0 %	0,8 %
	Offre en structures collectives	4,2 %	- 9,8 %	6,3 %
	Nombre de logements neufs livrés ou acquis	239	288	149
	Nombre de logements anciens acquis	0	11	143

SOC 1.2	Répartition des logements livrés et acquis dans l'année	2018		2019		2020	
		Nombre	m ²	Nombre	m ²	Nombre	m ²
	T1	95	0	2	26	35	23
	T2	29	53	76	52	101	52
	T3	73	67	117	67	120	67
	T4	38	83	85	87	36	84
	T5	4	98	14	107	0	0
	T6 et +	0	0	5	128	0	0
Répartition par catégorie* (en nombre de logements)	« Très social »	45		47		54	
	« Social »	99		195		94	
	« Social intermédiaire »	95		57		144	
	« Intermédiaire »	0		0		0	
	« Logements non conventionnés à loyers maîtrisés »	0		0		0	

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

SOC 1.3		2018	2019	2020
Production en accession sociale	Logements neufs livrés	0	3	0
	Logements neufs livrés en location-accession	10	0	0

SOC 1.4		2018	2019	2020
Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées	Part de logements conformes à la réglementation PMR	9,4 %	10,2 %	10,7 %
	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	5,1 %	6,8 %	8,2 %
	Caractéristiques des logements concernés	Demande de locataire validée en commission, ou lors d'une réhabilitation		

SOC 1.5		2018	2019	2020
Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)	Étudiants (rés. universitaires)	0	0	0
	Personnes âgées autonomes	493	430	430
	Personnes âgées dépendantes	875	875	964
	Personnes handicapées	343	234	257
	Ménages en situation de fragilité (CHRS, résidences sociales...)	211	203	203
	Travailleurs (FJT, FTM)	157	64	72
	Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	12	12	12
	Total	2 091	1 818	1 938

SOC 2**Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants**

2018

2019

2020

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

		Ensemble du parc (€/m2 SHAB)		
SOC 2.1 Niveau moyen des loyers	Parc « Très social »	4,88	4,95	5,05
	Parc « Social »	4,74	4,79	4,89
	Parc « Social intermédiaire »	6,78	6,84	7,05
	Parc « Intermédiaire »	6,74	6,76	6,17
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	NA	NA	NA
	Logements neufs livrés ou acquis dans l'année			
	Parc « Très social »	5,37	5,46	5,21
	Parc « Social »	6,06	6,36	6,45
	Parc « Social intermédiaire »	-	7,52	7,64
	Parc « Intermédiaire »	-	-	NA
Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	-	-	NA	
SOC 2.2 Taux d'effort moyen des ménages entrants (attribution de l'année)	Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	22,0 %	22,7 %	21,9 %
	Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	27,3 %	27,5 %	27,4 %
SOC 2.3 Évolution globale du montant des loyers (augmentation globale des loyers décidée par le Conseil d'administration)		0 %	0,5 %	1,53 %
SOC 2.4 Évolution du montant des charges locatives	Payées par les locataires € par m ² SHAB (surface habitable)	0,66	0,67	Non connu à date
	Hors énergie € par m ² SHAB	0,18	0,26	Non connu à date
SOC 2.5 Personnel contribuant à l'accompagnement social* dont :	Médiateur(rice)	5,0	5,0	4,0
	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	7,8	8,0	9,0
	Chargé(e) de pré-contentieux	0	0	0
	Chargé(e) de contentieux	0	0	0
	Chargé(e) de recouvrement	8,7	8,9	10,0
	Autre : Chargé(e) de clientèle 100 % spécialisé(e) recouvrement	4,0	4,0	4,0
<i>* Personnel contribuant à hauteur de 50 % au moins de son temps à de l'accompagnement individualisé de ménages en situation de fragilité.</i>				
SOC 2.6 Nombre de plans d'apurement	En cours au 31 décembre	1 323	958	1 096
	Ouverts entre le 01/01 et 31/12 (facultatif)	-	5 867	5 703
SOC 2.7 Mutation interne	Taux de mutation interne	13,9 %	14,2 %	15,3 %
	Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	0,1 %	0,9 %	1,2 %
SOC 2.8 Soutien à l'accès à la propriété	Logements existants vendus à des particuliers	67	60	66
	Dont logements vendus à des locataires de l'organisme	26	10	22
	Dont logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	0	0	44

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

2018

2019

2020

▲ 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 socio-économique des ménages entrants
 (attributions de l'année)

Âge du titulaire du bail			
- de 25 ans	14,95 %	14,32 %	11,77 %
25-39 ans	41,09 %	42,15 %	40,53 %
40-59 ans	31,84 %	31,11 %	32,79 %
60-74 ans	9,82 %	9,78 %	11,46 %
75 ans et +	2,30 %	2,64 %	3,45 %
Ressources des ménages			
< 60 % du plafond de ressources	75,64 %	80,70 %	77,17 %
Comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources	23,11 %	18,56 %	21,15 %
> 100 % du plafond de ressources	1,25 %	0,74 %	1,68 %
Composition des ménages			
Personne seule	37,25 %	37,47 %	36,77 %
Famille monoparentale	36,57 %	36,91 %	39,03 %
Couple sans enfant	10,22 %	9,61 %	9,07 %
Couple avec enfant(s)	15,60 %	15,27 %	14,87 %
Autre configuration (cohabitation, colocation...)	0,36 %	0,74 %	0,27 %

SOC 3.2

Soutien financier aux projets locaux

Portés par les associations de locataires	21 607 €	24 730 €	29 310 €
Portés par d'autres associations	70 815 €	58 754 €	57 445 €

SOC 3.3

Locaux mis à disposition d'associations

Associations de locataires	1	1	1
Autres associations	33	33	30

SOC A - Accompagnement social des locataires en situation de fragilité

Le Service social est composé de deux assistantes sociales au siège, et de six Conseillères en économie sociale et familiale en agence. En 2020, 734 locataires ont bénéficié d'un suivi. Le Service a permis le relogement de 47 victimes de violence et il est intervenu auprès de 42 locataires dont le bail a été résilié. Lors du 1^{er} confinement, le Service social a réalisé des « appels de convivialité » au profit des locataires âgés, en complément des actions initiées par les collectivités.

SOC B - Gestion de proximité et programmes de cohésion sociale

Nous avons versé 47 030 € dans le cadre du Contrat de ville de Tours Métropole Val de Loire afin de cofinancer divers projets : la cohésion sociale, l'auto-réhabilitation accompagnée, des sorties culturelles et sportives. Dans

le cadre du Contrat de ville de la Communauté de communes du Val d'Amboise, nous avons également financé pour 3 200 € des actions de lien social par le jeu, des sorties culturelles et sportives... À noter cependant qu'en raison de la crise sanitaire, certaines actions ont dû être reportées, voire même annulées.

SOC C - Santé et sécurité des locataires

Nous avons maintenu un service minimum, malgré la crise sanitaire. Quelques jours après le premier confinement, les activités de propreté ont pu reprendre ainsi que la sortie des containers par les Employés d'immeubles (EI) au moins une fois par semaine, avec désinfection systématique des parties communes. Le Service médiation a géré 296 situations, intervenant pour des médiations et la gestion de troubles de niveau 2. Les troubles de niveau 2 sont ceux qui sont devenus ingérables en agence, qui sont récurrents, particulièrement sensibles ou nécessitant la coordination avec des services extérieurs.

ENV 1

Limitation des impacts du parc et de son occupation

2018

2019

2020

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

ENV 1.1		2018	2019	2020		
Classement énergétique du patrimoine*	A bâti très performant	2,52 %	2,99 %	3,45 %		
	B 51-90 kWh/m ² /an	9,54 %	10,86 %	11,37 %		
	C 91-150 kWh/m ² /an	27,22 %	27,14 %	26,62 %		
	D 151-230 kWh/m ² /an	39,57 %	38,65 %	38,22 %		
	E 231-330 kWh/m ² /an	15,53 %	14,82 %	14,48 %		
	F 331-450 kWh/m ² /an	5,19 %	5,08 %	4,85 %		
	G bâti énergivore	0,29 %	0,30 %	0,28 %		
	Données non disponibles	0,14 %	0,15 %	0,73 %		
Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*	< 6 kg CO ₂ /m ² /an	0,92 %	1,03 %	1,07 %		
	6-10 kg CO ₂ /m ² /an	4,39 %	4,92 %	4,97 %		
	11-20 kg CO ₂ /m ² /an	18,31 %	19,29 %	19,50 %		
	21-35 kg CO ₂ /m ² /an	27,52 %	27,52 %	27,43 %		
	36-55 kg CO ₂ /m ² /an	28,56 %	27,66 %	27,48 %		
	56-80 kg CO ₂ /m ² /an	18,76 %	18,02 %	17,60 %		
	> 80 kg CO ₂ /m ² /an	1,40 %	1,41 %	1,22 %		
	Données non disponibles	0,14 %	0,15 %	0,73 %		
* Source : diagnostics de performance énergétique.						
	Logements récents (< 5 ans)	Performance énergétique* (en kWh/m ² /an)	Moyenne	53	51	51
			Médiane	53	51	50
	Émissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Moyenne	11	10	10	
		Médiane	11	10	10	
	Patrimoine locatif total	Performance énergétique* (en kWh/m ² /an)	Moyenne	176	173	172
Médiane			140	169	168	
Émissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)		Moyenne	42	41	41	
		(en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	24	35	35	

ENV 1.2		2018	2019	2020
Part des logements alimentés en énergies renouvelables tout ou en partie. <i>Un même logement peut être alimenté en énergies renouvelables par différentes sources.</i>	Par une technologie dédiée (solaire, etc.)	2,5 %	3,1 %	11,9 %
	Logements reliés à un chauffage urbain	16,1 %	17,4 %	17,4 %
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	0 %	0 %	0 %

ENV 1.3		2018	2019	2020
Consommations d'eau sur le patrimoine	Consommations d'eau sur le patrimoine en m ³ /m ² /an	0,4	0,4	Non connu à date
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau	21,6 %	21,9 %	Non connu à date

ENV 1.4		2018	2019	2020
Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques. <i>Seuls sont comptabilisés les logements dont les robinets, les chasses d'eau et les douches sont équipés de dispositifs hydro-économiques.</i>	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques*	5 %	6,3 %	6,9 %
	Nombre d'installation de récupération d'eau de pluie	15	0	0

ENV 2 Limitation des impacts du parc et de son occupation		2018	2019	2020
▲ 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	87,5 %	55,9 %	19,2 %
	Nom des labels/certifications	NF HQE Habitation		
	Logements réhabilités	13,9 %	0 %	7,8 %
	Nom des labels/certifications	BBC rénovation		
ENV 2.2 Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »		0 %	11,3 %	4,2 %
ENV 2.3 Émissions de CO ₂ liées aux déplacements. <i>L'indicateur ENV 2.3 est calculé sur la base des informations fournies par les constructeurs sur les émissions des véhicules.</i>	Total de tonnes de CO ₂ des déplacements professionnels quotidiens	107,4	106,9	107,5
	Nombre de véhicules de service	82	87	92
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g de CO ₂ /Km)	107,7	107,3	107,8
	Nombre de véhicules de fonction	5	5	5
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g de CO ₂ /Km)	103,5	103,0	103,4
ENV 2.4 Sites fonctionnels	Consommation énergétique moyenne (en kWh/m ² /an)	166	157	160
	Émissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. CO ₂ /m ² /an)	59	56	56
	Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels	Siège et 6 agences		

ENV A - Sensibilisation des locataires

Un rappel sur les éco-gestes est présent dans le livret « Bien vivre dans son logement ». Les volontaires de la Transition énergétique de l'association Unis Cité sont intervenus sur le quartier « Beauverger à Tours » (après les quartiers de la Rabière à Joué-lès-Tours, de la Rabaterie à Saint-Pierre-des-Corps, et du quartier « Niqueux-Bruère » à La Riche). Les Conseillères en économie sociale et familiale prodiguent régulièrement des conseils en économie d'énergie aux locataires qu'elles suivent et qui sont en difficultés financières.

ENV B - Sensibilisation et formation à l'environnement des salariés et des fournisseurs

À l'occasion du renouvellement du marché de nettoyage (appel d'offres 2019), il a été décidé d'améliorer le tri

de nos déchets. Des conteneurs de tri sélectifs pour le plastique et le papier ont donc été installés début 2020 à chaque étage. Nous avons optimisé notre parc de machines d'impressions (- 39 %) afin de rationaliser notre fonctionnement et bien entendu de faire baisser la volumétrie des pages imprimées.

ENV C - Mesures de prise en compte et préservation de la biodiversité

Études d'impact environnemental pour toutes nos opérations d'aménagement, interdiction d'utiliser des produits phytosanitaires pour l'entretien des espaces verts, plantation d'essences locales, jardins partagés, ruches en toiture du bâtiment de notre siège... À l'été 2019, nous avons initié un test de mise en place de la gestion différenciée des espaces verts et l'installation d'un hôtel à insectes sur un site à Monts. Un bilan positif en a été tiré en 2020.



« Foyer La Source » | Ambillou

3

Contribuer à une économie durable

ECO 1 Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine		2018	2019	2020
ECO 1.1 Autofinancement net rapporté aux loyers		10,5 %	8,5 %	15,8 %
ECO 1.2 Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement		1 762,2 €	2 055,3 €	1 573,2 €
		2014-2018	2015-2019	2016-2020
ECO 1.3 Effort annuel moyen en production et acquisition du parc de logements	Investissement annuel moyen	28 144 771 €	31 893 445 €	32 935 216 €
	Par logement acquis ou produit	110 250 €	117 920 €	124 732 €
		2018	2019	2020
ECO 1.4 Effort annuel moyen en production et acquisition du parc de logements	Croissance du parc			
	Fonds propres	11,1 %	13,0 %	23,6 %
	Emprunts	68,8 %	81,6 %	70,9 %
	Subventions	20,0 %	5,4 %	5,5 %
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	14 466,59 €/lgt	19 856,27 €/lgt	31 504,30 €/lgt
	Amélioration du parc			
	Fonds propres	34,2 %	35,8 %	22,4 %
	Emprunts	61,9 %	61,8 %	72,0 %
Subventions	3,9 %	2,4 %	5,6 %	
ECO 1.5 Taux de vacance au 31/12	Total	4,94 %	5,43 %	5,63 %
	Moins de 3 mois en exploitation	1,58 %	1,68 %	1,55 %
	Plus de 3 mois en exploitation	1,17 %	1,25 %	1,31 %
	Taux de vacance technique	2,19 %	2,50 %	2,77 %
	Dont taux de logements neutralisés définitivement	1,52 %	1,67 %	1,82 %

ECO 2**Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs**

2018

2019

2020

▲ 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.

		2018	2019	2020
ECO 2.1 Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes (en k€)	Salariés	15 765 K€	15 772 K€	15 795 K€
	Fournisseurs et prestataires	99 911 K€	105 268 K€	93 322 K€
	Administrations fiscales	13 378 K€	14 003 K€	14 113 K€
	Banques	7 278 K€	6 935 K€	6 581 K€
	Actionnaires	0	0	0
	État (cotisations à des fins redistributives)	1 742 K€	2 338 K€	686 K€
ECO 2.2 Heures d'insertion générées par l'activité économique		21 080	20 418	20 816
ECO 2.3 Nombre et typologie des partenaires économiques	Nombre de fournisseurs et prestataires	1 119	1 136	1 026
	Part d'entreprises locales <i>Entreprises dont l'adresse de facturation est située dans le département d'Indre-et-Loire.</i>	58,2 %	59,5 %	59 %
ECO 2.4 Délai de paiement moyen des fournisseurs	Délai de paiement moyen des fournisseurs	29 jours	33 jours	31 jours
	Part de factures payées dans les délais (facultatif)	NA	NA	NA

ECO A - Politique et pratiques d'achats responsables

Nous intégrons des clauses d'insertion dans nos marchés de construction et de réhabilitation au-delà d'un certain volume d'heures de main-d'œuvre, également dans les marchés de peinture et d'espaces verts.

Nous répartissons les marchés en lots, ce qui a pour effet notamment de permettre aux TPE/PME et artisans locaux d'y répondre. Nous avons interdit divers types de produits dangereux pour l'environnement.



4

Valoriser les ressources humaines

HR 1

Équité d'accès et de conditions de travail

2018

2019

2020

▲ 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)

	2018	2019	2020
CDI	99 %	98 %	99 %
CDD (hors CDD de remplacement)	1 %	1 %	1 %
Effectif supplémentaire en intérim	35	35	33
Contrats spécifiques			
Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	0	0	0
Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	3	3	3
Stagiaires	19	19	4

HR 1.2

Répartition des salariés par âge,
par catégorie et par sexe

	2018		2019		2020	
	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme
Nombres de salariés en CDI	138	259	139	257	143	258
Âge						
< 25 ans	1	1	1	0	2	2
25-55 ans	100	192	99	186	105	197
> 55 ans	37	66	39	71	36	59
Catégories						
Ouvriers de maintenance	46	101	50	97	50	93
Personnel de proximité	3	3	2	4	3	5
Employés administratifs	3	16	3	15	3	15
Agents de maîtrise	56	105	56	104	55	106
Cadres	25	31	23	34	27	34
Directeurs et cadres dirigeants	5	3	5	3	5	5

HR 1.3

Contribution à l'emploi des personnes
en situation de handicap

	2018	2019	2020
Travailleurs handicapés employés durant l'année	22	24	27
Équivalent en équivalent temps plein	19,2	20	21,3
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail (en k€)	240 K€	253,6 K€	219,9 K€
Compensation versée à l'AGEFIPH, si l'obligation d'emploi n'est pas remplie par les éléments ci-dessus.	0	0	-

HR 1.4

Rémunérations annuelles brutes moyennes,
par sexe et catégorie (en K€)

	2018		2019		2020	
	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme
Ouvriers de maintenance	21,5 K€	21,5 K€	21,1 K€	19,8 K€	21,3 K€	20,4 K€
Personnel de proximité	22,2 K€	22,9 K€	22,9 K€	23,0 K€	25,5 K€	23,1 K€
Employés administratifs	22,5 K€	23,4 K€	23,1 K€	23,1 K€	23,7 K€	23,2 K€
Agents de maîtrise	28,7 K€	27,2 K€	28,8 K€	26,8 K€	29,3 K€	26,8 K€
Cadres	42,9 K€	40,3 K€	43,3 K€	39,5 K€	42,4 K€	40,5 K€
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	70,7 K€	#	71,2 K€	#	72,4 K€	69,7 K€

		2018	2019	2020
HR 1.5 Écart de rémunérations	Rémunération médiane (en K€)	25,0 K€	24,9 K€	23,1 K€
	Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles	3,9	3,8	3,9

HR 1.6 Avantages sociaux financés par l'employeur	Autres avantages sociaux	11,3 %	11,4 %	11,9 %
--	--------------------------	--------	--------	--------

HR 2 Employabilité et évolution professionnelle		2018	2019	2020
--	--	------	------	------

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

HR 2.1 Volume annuel de formation par catégorie de salariés		Nbre de salariés	Nbre d'heure	Nbre de salariés	Nbre d'heure	Nbre de salariés	Nbre d'heure
	Ouvriers de maintenance	120	2 118,0	93	1 273,5	81	1 219,0
	Personnel de proximité	6	98,0	5	86,0	6	157,0
	Employés administratifs	19	220,5	6	54,5	7	132,5
	Agents de maîtrise	120	1 552,0	126	2 857,5	87	1 904,5
	Cadres	51	943,5	50	1 376,0	33	624,5
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	6	59,5	5	86,0	4	124,5

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

		2018	2019	2020
HR 2.3 Mobilité interne	Nombre de mobilités internes dans l'année	26	17	27
	Dont : nombre de promotions internes dans l'année	20	10	13
	Total de postes pourvus dans l'année	53	53	59

HR 3 Santé et bien-être des salarié(e)s		2018	2019	2020
--	--	------	------	------

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

HR 3.1 Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)	Taux d'absentéisme global	6,59 %	6,66 %	9,23 %
	Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	0,91 %	0,72 %	0,24 %
	Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année	17	15	17

HR 3.2 Contribution de l'employeur au Comité d'entreprise (% de la masse salariale)		1,90 %	1,90 %	1,90 %
--	--	--------	--------	--------

RH A - Prévention du harcèlement et des RPS* et promotion de la QVT**

* Risques psychosociaux - ** Qualité de vie au travail

Procédure d'accompagnement en cas d'agression de personnel et dans les situations de harcèlement au travail. Le dispositif d'aide juridictionnelle aux salariés a été mobilisé, suite aux plaintes déposées et aux décisions de justice. Maintien compliqué en présentiel des formations sur la prévention des RPS* et des actions de QVT** du fait des restrictions sanitaires. Les situations exprimées par les salariés en situation de vulnérabilité à la Covid-19 ont été prises en

compte. VTH a déployé tout au long de l'année l'ensemble des Plans de maintien de l'activité et de reprise d'activité, en respectant les protocoles sanitaires.

RH B - Organisation du temps de travail

Temps partiel pratiqué. Horaires variables pour les non cadres très souples. Horaires encore adaptés en télétravail de crise. Forfait jours annuel pour les cadres. Télétravail organisé étendu à 23 salariés. Puis télétravail de crise pour 200 salariés lors des confinements. Dispositif étatique de la garde d'enfants mis en oeuvre selon les besoins des salariés sans impact sur la rémunération.

GOV 1

Instances de décision et systèmes de management

2018

2019

2020

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

GOV 1.1

Évaluations - Certifications des systèmes de management

Certification / évaluation 1

Champ	NA
Nom de la certification / de l'évaluation	NA
Périmètre	NA
Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	NA

Certification / évaluation 2

Champ	NA
Nom de la certification / de l'évaluation	NA
Périmètre	NA
Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	NA

Certification / évaluation 3

Champ	NA
Nom de la certification / de l'évaluation	NA
Périmètre	NA
Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	NA

GOV 1.2

Parité dans les instances dirigeantes

Part de femmes en Comité de direction	33,3 %	33,3 %	50,0 %
Part de femmes dans le Directoire	NA	NA	NA
Part de femmes en Conseil d'administration ou de surveillance	43,5 %	43,5 %	47,8 %

GOV 2

Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts

2013

2016

2019

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

GOV 2.1

Satisfaction des locataires

Taux de satisfaction globale D'après les réponses à la question : Globalement, que pensez-vous de Val Touraine Habitat, vous en êtes... ?	86 %	88,3 %	86,5 %
--	------	--------	--------

⤷ 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

2018

2019

2020

GOV 2.3

Nombre de conventions actives avec les associations locales

Nombre de conventions actives avec les associations locales	28	32	32
---	----	----	----

GOV A - Éthique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme

Le règlement intérieur rappelle l'obligation de réserve et de discrétion professionnelle, les interdictions et sanctions contre le harcèlement, etc. Suite à la Loi Sapin II, nous avons mis en place un référent et une procédure pour sa saisine, afin de protéger d'éventuels lanceurs d'alerte. En mai 2016, est entré en vigueur le RGPD (Règlement général sur la protection des données), avec une mise en application au plus tard le 25 mai 2018. Nous poursuivons la mise en œuvre de la conformité au RGPD. Nous avons progressé dans la maîtrise de notre registre de traitement et des durées de conservation des données. Notre politique de protection des données était en cours de validation par notre DPO à la fin de l'année 2020. Les Ril (Relais informatique et libertés) reportent régulièrement les sensibilisations qu'ils effectuent auprès de leurs équipes sur un outil de reporting. Un grand coup d'accélérateur a notamment été mis côté Gestion locative. Les procédures de gouvernance sont en cours d'écriture.

GOV C - Relations aux collectivités et implication dans les politiques locales

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

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

GOV D - Relations et coopération avec les locataires et leurs représentants

Parmi nos dispositifs de concertation :

- Conseil de concertation locative : 4 réunions par an ;
- Locataires référents : 23 locataires volontaires, plusieurs réunions par an, informations, travail en commun ;
- « Rencontres en direct » : 6 par an (sauf en 2020), présentation de nos activités et parole donnée aux locataires ;
- Enquêtes de satisfaction ;
- Diagnostics en marchant et plans d'actions (sauf en 2020) ;
- Enquêtes de définition des attentes et besoins des locataires (lectorat, prospective, services...).

GOV B - Organisation et fonctionnement des instances de gouvernance

Notre Conseil d'administration, en place depuis le 29 mai 2015, est présidé par Jean-Gérard Paumier, également Président du Conseil départemental d'Indre-et-Loire, collectivité de rattachement de Val Touraine Habitat. En tout, ce sont 23 membres qui se réunissent 3 à 4 fois par an. Les administrateurs ont chacun reçu un guide détaillant le fonctionnement de VTH, ses valeurs, son projet stratégique... Le bureau du Conseil d'administration se réunit mensuellement sur les sujets d'investissement de l'Office et rend compte de son action au Conseil d'administration. Le Conseil d'administration est composé de la manière suivante au 31/12/2020 :

6 Conseillers départementaux	Jean-Gérard Paumier, Président Judicaël Osmond, Vice-Président Pascale Devallée Jean-Pierre Gaschet Martine Chaigneau Nadège Arnault
5 Personnalités qualifiées	Cathy Münch-Masset Jean-Pierre Paul Fabrice Ruel Marie-Martine Champigny Anne Pinson
2 Élus locaux	Antoine Trystram Corinne Lafleure
1 Membre représentant les associations d'insertion	Claude Garcéra
4 Membres élus par les locataires	Sylvie Marchais / CNL 37 Brigitte Dupont / INDECOSA-CGT 37 En attente de désignation / CLCV Touraine André Couvrant / CSF 37
1 Membre représentant la CAF Touraine	Hyasmina Delamare
1 Membre représentant l'UDAF	Claudine Grassin
1 Membre représentant les collecteurs du 1 % logement	Dominique Dhenne
2 Membres représentant les organisations syndicales	Poste à pourvoir (CGT) Antonio Martins Coimbra (CFDT)

GOV E - Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés

Le dialogue social, productif et apaisé au sein de VTH, permet d'impliquer les salariés via leurs représentants. De nombreux accords collectifs ont été signés. D'autres dispositifs permettent d'impliquer les salariés : « Rencontres en direct » avec le Directeur général, sondages et enquêtes, boîte à idées sur l'intranet, conférences des cadres deux fois par an... Développement des actions de Team building à l'initiative des équipes (appel à projets en 2020).



Remerciements

Le Président, le Vice-président, les administrateurs et le Directeur général tiennent à souligner l'investissement des collaborateurs de notre Office qui ont travaillé à la mise en œuvre du nouveau projet d'entreprise TempO et à la consolidation de la responsabilité sociétale au sein de Val Touraine Habitat, y compris pendant la période de pandémie liée à la Covid-19.

Ils souhaitent également remercier tous ceux qui ont rendu possible la réalisation de ce rapport d'activité responsable 2020, sans oublier, les collaborateurs et les contributeurs de Val Touraine Habitat ainsi que l'ensemble des personnes qui y livrent leur témoignage.



Directeur de la publication

Jean Luc Triollet

Directeur de la rédaction

Éric Bédoyan

Rédaction

Hélène Cossic, Charlotte Le Gall,
Laurie Leroy et Éric Thomas.

Contributeurs

L'ensemble des services de VTH

Conception graphique et mise en page

Aline Bernard

Photographies et images d'intégration

Benjamin Dubuis, Drone Contrast,
Hélène Cossic, Laurie Leroy, Éric Thomas.

Photo de couverture

Benjamin Dubuis

Date de publication

Mai 2021

Impression

Imprim'Express

Certifié Imprim'Vert® notre prestataire mène des actions concrètes conduisant à réduire les impacts de son activité sur l'environnement. L'utilisation d'un papier certifié PEFC atteste du respect des fonctions environnementales, économiques et sociales des forêts.



« 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

