



▶ RAPPORT  
D'ACTIVITÉ  
2017



▶ **Christophe BOUCHET**  
Maire de Tours, Président de TOURS HABITAT

L'ambition de TOURS HABITAT est de mettre tout un panel de savoir-faire au service de la population, en s'inscrivant notamment dans une démarche globale de Métropole durable.

En qualité d'acteur du quotidien, nous intervenons sur notre parc immobilier à la fois comme un propriétaire, un constructeur, un gestionnaire, mais aussi un partenaire local et un facilitateur de lien social. **Parce que nous sommes à l'écoute de nos locataires, nous faisons vivre notre patrimoine pour l'adapter, répondre aux besoins et anticiper les attentes futures.**

Cela passe par une volonté forte de penser l'aménagement autrement, en prenant en compte la qualité du cadre de vie, les espaces verts et une envie partagée de limiter au maximum les impacts de la construction sur l'environnement. Les Jardins Perchés, dont la livraison est prévue à la fin de l'année 2019, sont un bon exemple d'une construction plus respectueuse.

Ensemble, nous préparons l'avenir et en tant que Maire de Tours, je suis attaché à ce que chacun puisse accéder à un logement de qualité : c'est un droit fondamental.



**Grégoire SIMON** ◀  
Directeur Général de TOURS HABITAT



**Ce rapport d'activité, reflète une année 2017 riche en événements pour TOURS HABITAT !** Le rattachement à Tours Métropole Val de Loire nous offre de nouvelles opportunités de développement, mais aussi, de nouvelles obligations. Nous devons continuer à adapter notre offre aux nouveaux besoins qui émergent : logement des jeunes, adaptation du patrimoine au vieillissement, mais encore amélioration de la performance énergétique et rénovation du parc. Tous ces défis fédèrent l'ensemble des personnels de TOURS HABITAT au service du « vivre ensemble ».



**1921**  
Date de création

**2017**  
Après 95 ans de rattachement à la ville de Tours, TOURS HABITAT devient l'Office de Tours Métropole Val de Loire

**Président**  
Christophe BOUCHET,  
1<sup>er</sup> vice-président de Tours Métropole Val de Loire, Maire de Tours

**Vice-présidente**  
Alexandra SCHALK-PETITOT  
vice-présidente de Tours Métropole Val de Loire, adjointe au Maire de Tours

**Directeur Général**  
Grégoire SIMON

## Partenaire de la politique sociale de l'Habitat

TOURS HABITAT, bailleur majeur de la Métropole tourangelle, est un acteur du logement social au service des collectivités.

Avec près de 111 logements neufs produits en 2017 et 797 logements en cours de réhabilitation, TOURS HABITAT est particulièrement attentif aux besoins en logements sociaux sur son territoire et veille notamment à développer des opérations mixtes qui participent à l'équilibre des quartiers (mixité sociale, fonctionnelle et intergénérationnelle).

### SES MISSIONS :

- ▶ Préparer l'avenir : Aménager, Construire et réhabiliter les logements de demain
- ▶ Maintenir une gestion locative de proximité
- ▶ Entretien et Faire vivre les quartiers

## Territoire et Patrimoine

1<sup>er</sup> bailleur de la Métropole tourangelle en nombre de logements



Construction de **111 logements** neufs / an

Loge environ **40 000 habitants**



**1 tourangeau sur 4**



Compétent territorialement sur l'ensemble de la Région Centre Val de Loire et les départements limitrophes.

### Possède 15 662 logements



**14 087** logements familiaux



**1 132** résidences étudiantes et universitaires



**443** logements en foyers et résidences sociales



dont **126** logements en foyers pour personnes en situation de handicap

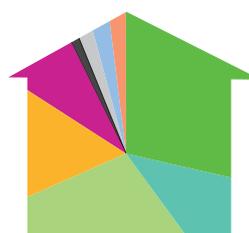


**108** commerces et bureaux

## Activité



### 100 € de recettes contribuent à :



- 28.71 € remboursement d'emprunts
- 28.41 € de travaux de maintenance
- 15.93 € de charges de personnels
- 11.35 € taxes foncières
- 8.56 € de charges d'exploitation
- 2.20 € de charges exceptionnelles
- 1.99 € de pertes de charges locatives
- 1.71 € d'excédent
- 1.14 € impayés de loyers

# ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES

Proposer aux locataires un service de proximité avec 4 antennes et une nouvelle agence sur la ville de Tours.  
TOURS HABITAT réaffirme son ambition de rester au plus proche des habitants.



Ouverture d'une agence  
Avenue de Grammont : Avril 2017

**OBJECTIF :** Donner une meilleure visibilité et faire connaître aux tourangeaux nos offres de location

*«Près de 60% des contacts (téléphone et visite) n'avaient pas enregistré de demande de logement social, ce qui constituait la cible recherchée avec l'ouverture de l'agence.»*

**Rudy Bernon,**  
Adjoint Responsable Service Location

## Activité

### Antennes de proximité



**OBJECTIF :** Aider les locataires dans les démarches concernant leur logement, mais aussi les accompagner et chercher des solutions adaptées à chaque situation.

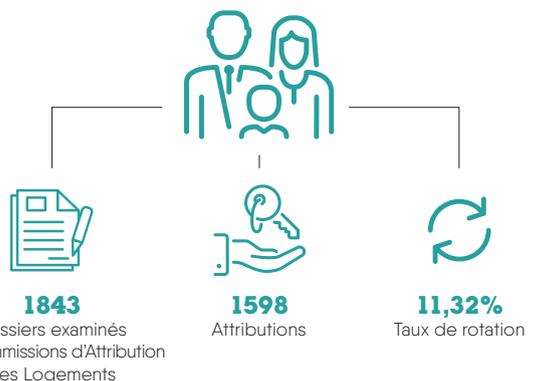
87,6% des locataires sont satisfaits du fonctionnement de l'Office (enquête 2016). **L'accueil, un des points forts : 8.1 /10 pour l'accueil réservé lors des déplacements.**

## Loger et accompagner

« Connaître nos locataires pour mieux répondre à leurs attentes »



- ▶ moins de 40 ans
- ▶ femme ou homme seul
- ▶ exerçant une activité salariée
- ▶ bénéficiaire de l'APL
- ▶ percevant moins de 1200€ mensuels



# RÉPONDRE AUX BESOINS SPÉCIFIQUES

## Développer une politique d'adaptation du patrimoine

Pour répondre aux problématiques des années à venir et notamment le vieillissement de la population, de nombreux aménagements spécifiques en terme d'accessibilité et de maintien à domicile ont été développés.

## Accessibilité

### TRAVAUX DE MAINTIEN A DOMICILE

191 dossiers de Maintien à Domicile ont été traités en 2017 dont :

- ▶ 89 Salles de bains aménagées en totalité,
- ▶ 102 Travaux divers.

Depuis l'année 2017, les demandes sont étudiées dans un délai **inférieur à deux mois**.

### TRAVAUX D'ACCESSIBILITE

Travaux d'accessibilité des locaux recevant du Public :

- ▶ **34 dossiers** traités en 2017.
- ▶ 33 dossiers programmés sur 2018.

### ASCENSEURS SANITAS

9 ascenseurs extérieurs réalisés

## TOURS HABITAT, Partenaire des dispositifs pour les publics vulnérables

- ▶ Femmes victimes de violences (*entre 40 et 50 relogements par an*)
- ▶ Réfugiés politiques (*notamment irakiens : 34 ménages depuis 2015*)
- ▶ Personnes handicapées (*partenariats associatifs*)
- ▶ Mineurs isolés avec l'Association Jeunesse et Habitat
- ▶ Associé de la FICOSIL



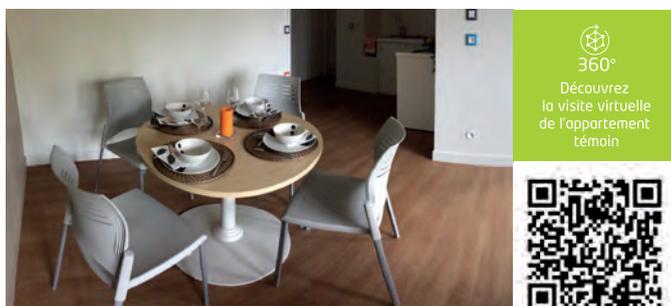
## Logements séniors et étudiants

15 logements ont été réalisés en 2017 à l'occasion d'une réhabilitation avec création d'ascenseurs, sur les bâtiments situés allées de la Bourdaisière et du Plessis au Sanitas. 8 autres logements répondant à ces mêmes enjeux ont été commercialisés à l'occasion de la mise en service d'une opération neuve (54 logements) sur le quartier Monconseil.

L'opération au Sanitas comprend également 7 logements meublés à destination des étudiants.

## HABITATFACIL'

Les logements séniors de TOURS HABITAT



# FAIRE VIVRE LES QUARTIERS

## Accompagner les initiatives dans les quartiers

**Les locataires sont au cœur des préoccupations de TOURS HABITAT**  
Avec la présence du personnel de proximité et la création du Service de Développement Social Urbain en 2016, l'objectif est d'améliorer le mieux vivre ensemble et de créer des projets «sur mesure» adaptés aux quartiers.

## Avec les Habitants,

**Au travers de rencontres sur les espaces communs, au pied des immeubles...**

**2017** : Mise en place des Animations pieds d'immeuble sur la thématique « mon quartier propre », en partenariat avec la Régie de Quartier.

**14 rencontres** sur les quartiers pour inciter chacun à respecter l'espace commun, à trier ses déchets, à ne rien jeter par les fenêtres.

**63,8%**  
du patrimoine en Quartiers  
Prioritaires de la Politique de la  
Ville (QPV)



## Et pour les habitants

**TOURS HABITAT a soutenu financièrement, sur tous les quartiers, des actions associatives favorisant le « mieux vivre ensemble » :**  
quelques exemples

- ▶ la « Médiation d'été » de REGIE PLUS au SANITAS,
- ▶ le « Jardin de Berthe » avec l'Association des Paralysés de France aux FONTAINES,
- ▶ le « Mur d'expression libre » d'Icart sur les chemins à MARYSE BASTIE,
- ▶ le « Hall en jeu » de la Maison des jeux à ROCHEPINARD,
- ▶ les séances de « Ciné plein air » sur tous les quartiers.

### Des partenariats associatifs pour faire vivre les quartiers

38 locaux associatifs mis à disposition en 2017 sur l'ensemble des quartiers prioritaires. 2017 a été l'occasion de travailler en particulier sur **la naissance de l'Espace de Vie Sociale du quartier Rochepinard.**

### 110 familles en accompagnement individuel

#### **OBJECTIFS : recréer du lien avec le bailleur, le quartier, les voisins**

En parallèle des actions collectives, la Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CSF) du Service de Développement Social Urbain a effectué un important travail d'accompagnement social individuel des personnes en grandes difficultés.

#### **Assurer la tranquillité**

1 rencontre mensuelle pour la sécurité au quotidien a lieu avec les partenaires : la Préfecture, la Justice, la Police Nationale, les services de la Ville et la Police Municipale.

# ENTRETENIR

Améliorer le cadre de vie, c'est être sur le terrain, au service des habitants

## Des équipes et des équipements



**15 662**  
logements



**860**  
halls d'entrée



**244 000 m<sup>2</sup>**  
d'espaces verts  
soit  
l'équivalent de plus de  
**34 terrains de foot**



**70**  
aires de jeux  
soit  
**297 structures**  
et jeux sur ressort



**600 t**  
d'encombrants



soit **15 camions**  
de 38 t / an

Une importante  
équipe pour améliorer  
au quotidien  
le cadre de vie  
des locataires

**52%** de l'effectif  
en proximité de  
TOURS HABITAT dont :



**79** agents  
de maintenance



**57**  
surveillants  
d'immeubles



**30** agents  
de la Régie  
ouvrière

dont



**7** peintres  
(en 2017)  
1200 kg de peinture  
par an

et



**10** agents service  
environnement  
encombrants/  
aire de jeux/ voirie  
600 t d'encombrants  
ramassés



## L'équipe «coup de poing»

**OBJECTIF :** soutenir l'action des agents de maintenance et des surveillants d'immeubles par du sur-entretien sur les parties communes ou dans les logements particulièrement souillés avec des moyens plus adaptés et plus agressifs...

**Equipe coup de poing :**

- ▶ Création : 2011                      2 jours / semaine
- ▶ Effectif 2017: 2 agents

**92 agents de maintenance**  
586 h d'entretiens par jour

# PRÉPARER L'AVENIR

## Développer et améliorer le patrimoine

**OBJECTIFS :** Améliorer la qualité de vie et le confort des habitants dans les résidences anciennes, par des réhabilitations de qualité. *Une meilleure isolation thermique et phonique permet une économie de charges allant de 10 à 40 %.*

Contribuer à la production de nouveaux logements sociaux et favoriser le parcours résidentiel, en proposant un accompagnement pour devenir Propriétaire

## Livraisons 2017 : 111 logements

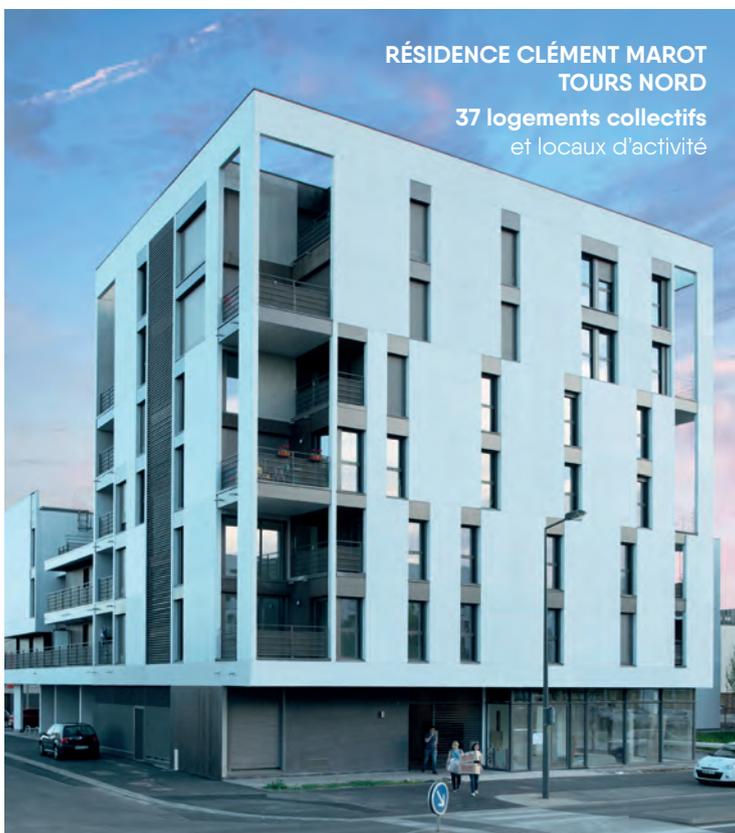
### RÉSIDENCE PETIT PRINCE TOURS NORD

5 maisons individuelles  
et 15 logements collectifs



### RÉSIDENCE TERRASSES LIGERIS NORD

54 logements collectifs  
dont 8 logements seniors



### RÉSIDENCE CLÉMENT MAROT TOURS NORD

37 logements collectifs  
et locaux d'activité

## La vente

### Favoriser le parcours résidentiel :

Ventes et accessions :

- ▶ 1<sup>ère</sup> opération de PSLA :  
Résidence Les Florantines  
22 contrats de location-accession  
signés entre 2016 et 2017
- ▶ 9 ventes réalisées en 2017  
sur le patrimoine existant



### RÉSIDENCE LES FLORANTINES



# PRÉPARER L'AVENIR

## L'amélioration de la performance énergétique

**Age moyen du patrimoine : 44,1 ans**  
**77 % des logements construits avant 1975**

Moyenne **Étiquette C**



**797**  
logements  
en cours de  
réhabilitation



**59**  
réhabilitations  
terminées  
en 2017

### Budget 2017 :

**Travaux d'investissement :**  
**22 395 K€** construction,  
 réhabilitation, remplacement  
 de composants, création  
 d'ascenseurs

**Travaux de gros entretien  
 et entretien courant :**  
**13 976 K€**

**Le mot de M. Marquès,**  
 Correspondant Solidarité –  
 Direction Services et Territoires –  
 EDF Commerce Grand Centre  
 sur les travaux énergétiques :

**« TOURS HABITAT  
 s'est engagé dans  
 cette démarche au bon  
 moment, ces travaux  
 de réhabilitation  
 permettent aujourd'hui  
 d'avoir une baisse des  
 charges significative »**



## Le renouvellement urbain : SANITAS ,« projet coeur de ville»



Le Sanitas a connu de nombreux changements ces dernières années pour redynamiser le quartier et répondre aux attentes de ses habitants. (*Projet ANRU 1 / arrivée du tramway, ouverture de la pépinière d'entreprises*).

### En 2017, plusieurs instances pour aller à la rencontre des habitants ont été organisées :

- Réunion publique le 11 mai 2017 organisée par les pilotes du projet
- TOURS HABITAT a également mis en place plusieurs rencontres en pieds d'immeubles avec les locataires pour «un temps d'échange sur leur habitat»

Ce nouveau projet de renouvellement urbain est en cours d'étude, la signature de la convention interviendra courant 2018.



## Des projets innovants

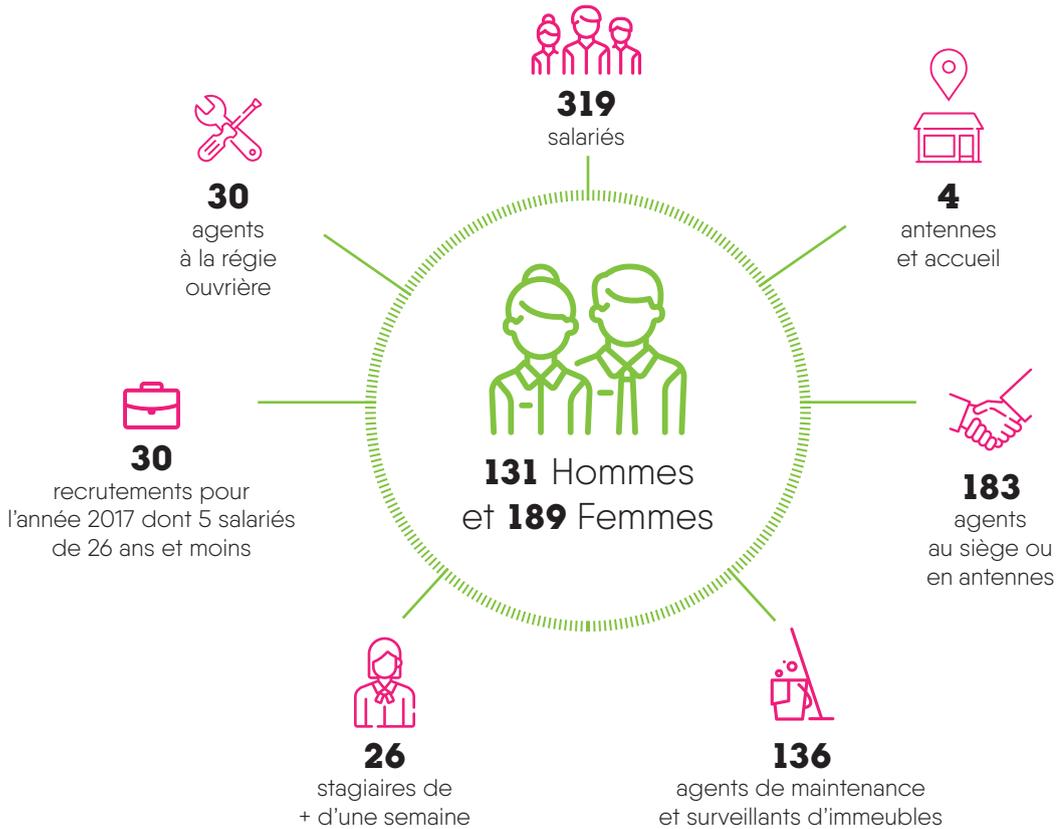


**Préserver l'environnement et ses habitants en ville,  
 créer du lien, expérimenter d'autres modes de culture.**

TOURS HABITAT s'est entouré d'une équipe d'experts pour construire une résidence de 76 logements sociaux au sein de laquelle se développera une activité maraîchère professionnelle, sur les toits de la résidence (près de 1 000 m<sup>2</sup> cultivables dont 776 m<sup>2</sup> sous serres) et au sol (1 200 m<sup>2</sup> d'espaces cultivables). Le projet expérimental mise sur des investissements maîtrisés, pour garantir une rentabilité et une reproductibilité du concept. L'immeuble est en cours de construction. Livraison prévue automne 2019.

# MOBILISER EN INTERNE

## Des hommes et des femmes



## Le mot du service RH :

### En 2017, La politique des ressources humaines de TOURS HABITAT a eu pour objectifs de :

- ▶ Maintenir la cohésion des équipes et l'esprit d'entreprise avec l'organisation de la première journée des salariés en juin 2017, et la réalisation du séminaire Managers en novembre 2017,
- ▶ Garantir l'accès et le maintien dans l'emploi : mise en œuvre d'une procédure de mobilité interne, continuité du groupe de travail TMS pro/pénibilité avec étude des postes d'Agent de maintenance et de menuisier,
- ▶ Mener une politique du recrutement très active et plus particulièrement pour les postes de Surveillants d'Immeubles logés,
- ▶ Adapter l'organisation des services afin d'être plus efficient dans un environnement en perpétuelle évolution.

### Le Contrat de Génération :

- ▶ Assurer la transmission des savoirs et des compétences
- ▶ Favoriser l'insertion des jeunes dans l'emploi
- ▶ Favoriser l'embauche et le maintien en emploi des séniors

### Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences :

TOURS HABITAT a souhaité réaffirmer, sa volonté de garantir l'accès et le maintien dans l'emploi des salariés, l'égalité professionnelle ou encore la mixité dans les emplois.

# MOBILISER EN INTERNE

## Maintenir la cohésion des équipes et l'esprit d'entreprise



Tir à la corde

### 1<sup>ère</sup> édition de la « journée des salariés »

« Visite de patrimoine et challenges collectifs pour maintenir l'esprit d'entreprise entre les différents collaborateurs de l'Office »



### Un séminaire managers le 13 Novembre 2017.

#### OBJECTIFS :

- ▶ Développer une cohérence managériale dans les différents services de l'office.
- ▶ Définir des valeurs communes et identifier les attentes des managers.
- ▶ Créer d'une charte managériale, qui sera intégrée au règlement intérieur de l'Office.
- ▶ Construire un parcours de formation commun.

#### Cellule d'écoute et Soutien Psychologique



Aider, Assister et soutenir les salariés qui peuvent rencontrer des difficultés dans leurs missions quotidiennes à l'issue d'agressions ou d'incivilités. Un agent formé du service RH est en charge de recevoir les salariés qui en font la demande et peut se déplacer sur les secteurs, notamment pour le personnel de proximité et des Antennes.

## Améliorer les conditions de travail

### Santé Sécurité

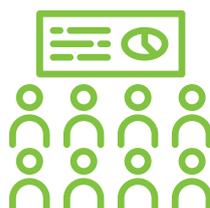
Un groupe de travail a été constitué, afin d'étudier l'ensemble des problématiques liées à l'amélioration des conditions de travail, à la sécurité, au programme sur **les Troubles Musculo-Squelettiques (TMS) et à la pénibilité.**

#### Actions mises en place depuis sa création :

- ▶ Formation déménageurs pour l'équipe des encombrants,
- ▶ Achats de nouveau matériel,
- ▶ Protections et casques pour les menuisiers.

## Développer la professionnalisation des salariés et accompagner l'évolution des métiers

En 2017, le plan de formation représente :



**2104 H** de formation pour une dépense totale de **184 223 €**.



Rapport d'activité 2017  
TOURS HABITAT  
1 rue Maurice Bedel  
37033 Tours Cedex 1  
02 47 60 13 00

**[www.tours-habitat.fr](http://www.tours-habitat.fr)**