



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018



Christophe BOUCHET
Maire de Tours, Président de TOURS HABITAT

TOURS HABITAT, en tant que bailleur principal de la Métropole de Tours est un partenaire majeur de la politique de l'habitat et d'un développement équilibré de notre territoire. L'année 2018 est le parfait reflet de cette ambition.

Qualité de service, accompagnement des locataires, innovations, et lancement de projets structurants sont au coeur de notre action. 2018 a en particulier été marquée par le démarrage du projet de rénovation urbaine du quartier du Sanitas. Une belle opération de renouvellement urbain qui offrira à tous nos résidents un cadre de vie de grande qualité et des services publics modernes. Sans oublier la concrétisation fin 2019 des Jardins perchés. Un beau projet innovant qui prévoit la création d'une résidence associée à une ferme maraîchère urbaine professionnelle sur les toits et au sol. Une expérimentation récompensée par le journal Le Monde. Le sens du service fait partie des valeurs profondes qui nous animent. Je tiens à saluer l'ensemble des collaborateurs de TOURS HABITAT, notamment les équipes de proximité, pour leur professionnalisme et leur mobilisation au quotidien. Résolument moderne et tourné vers l'avenir, TOURS HABITAT assure ainsi l'amélioration constante de ses prestations pour tous ses locataires.

Grégoire SIMON
Directeur Général de TOURS HABITAT



L'année 2018 a été marquée par la loi de finance qui est venue fortement impacter les recettes des organismes HLM (baisse de l'APL compensée par les bailleurs sociaux). Ce nouveau contexte nous a amené à adapter notre organisation et à réinterroger nos pratiques pour continuer à garder la même performance tout en réduisant nos dépenses. Le travail et l'implication de chacun ont permis d'atteindre cet objectif ambitieux tout en veillant à poursuivre l'amélioration de la qualité de service qui reste notre préoccupation quotidienne.

Le Conseil d'Administration
présidé par M. Bouchet, est composé de 23 membres



NOS MISSIONS :

- ▶ Être un acteur de l'habitat social tourné vers l'avenir : Aménager et construire la ville de demain, réhabiliter et entretenir notre patrimoine avec innovation.
- ▶ Développer et adapter en permanence notre offre de logements sociaux afin de toujours répondre aux attentes des territoires et des habitants
- ▶ Accompagner nos locataires dans leurs parcours résidentiels et leur parcours de vie.
- ▶ Faire vivre les quartiers avec nos partenaires et les habitants

Nombre total de logements
15 699



Logements familiaux
14 087



Résidences étudiantes ou universitaires
1 132



Logements en foyers /résidences sociales
443



Logements en foyer pour personne en situation de handicap
126



Commerces
212

Loge
40 000 habitants



soit 1 tourangeau sur 4



Ancrage Métropolitain renforcé



Parking et garages
2 174

63%

de logements se situent en quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV)

ACTIVITÉ

Budget de fonctionnement 2018

Résultat : 6 776 096,59 €

Dépenses
80 580 632,08 €

Recettes
87 356 728,67 €



Budget d'investissement 2018

Apport en fond de roulement :
4 907 215,13 €

Dépenses
55 904 803,00 €

Recettes
50 997 587,87 €



815 entreprises
travaillent avec
TOURS HABITAT



55,21 %
soit 450 entreprises
d'Indre et Loire

LES TEMPS FORTS 2018

Mars 2018

Pose de première pierre Résidence Les Alysés à Chanceaux sur Choisille



Début de chantier pour la 1^{ère} opération sur la ville de Chanceaux sur Choisille

Mars 2018

Eco-pâturage à Rochecorbon : des moutons pour entretenir les espaces verts. Expérimentation d'un débroussaillage naturel sur un talus difficile d'accès en attendant la réalisation d'un projet immobilier.



Mai 2018

Lauréat du prix européen de l'innovation urbaine « Le Monde » Smart Cities - catégorie habitat pour le projet « Les Jardins Perchés » : logements sociaux et maraichage urbain



Août 2018

Soutien aux actions favorisant le « Mieux vivre ensemble » Cinéma de plein air



La récompense reçue sera reversée à un jardin collectif créé au Sanitas par une habitante du quartier.

Juin 2018

Soutien aux initiatives citoyennes Planitas : un potager gratuit et accessible à tous



Septembre 2018

Inauguration de la Maison Relais à Tours Nord 10 studios dont 1 PMR et une salle commune

Réhabilitation d'une résidence accueil



Novembre 2018

Renouvellement urbain du Sanitas : Présentation du plan de relogement aux locataires concernés par les démolitions : une équipe dédiée pour accompagner chaque famille



Octobre 2018

Actions « Mon quartier propre » - Sensibilisation des locataires à la gestion des déchets sur les quartiers du Sanitas et des Rives du cher - Acteurs locaux / Régie de quartier et Unis-cités (mission de service civique)

Décembre 2018

Élection des 4 représentants de locataires au Conseil d'administration

Novembre 2018

Conférence de presse sur le projet des Jardins perchés Présentation du partenaire maraicher désigné : l'Agrocampus Tours-Fondettes



ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER

Activité



1441 logements attribués

Pour rester au plus proche des habitants

4 antennes de proximité et une agence

407 attributions faites au bénéfice des publics prioritaires (DALO, accords collectifs et sorties de CHRS)

INDICATEURS DE GESTION



10,20 % Taux de rotation



1 868 dossiers passés en CAL



24 CAL



0.95 % de vacance de plus de 3 mois

PROFIL TYPE LOCATAIRE



Seul(e) -40 ans, actif, percevant l'APL, ressources < 1200€

LOYER ET APL

283,33€ loyer mensuel moyen HC
60.6% des ménages percevant l'APL

Partenaire des publics vulnérables



Le mot de :

Nadine LORIN,
Déléguée départementale aux droits des femmes et à l'égalité

En Indre-et-Loire, la délégation aux droits des femmes et à l'égalité entre les femmes et les hommes, conduit et anime l'action interministérielle structurée autour de 3 axes prioritaires :

- ▶ la promotion des droits, la prévention et la lutte contre les violences sexistes
- ▶ l'égalité professionnelle
- ▶ la culture de l'égalité

Rattachée à la Préfète, elle assure notamment le pilotage et la coordination d'un réseau de 56 partenaires sur la prévention et la lutte contre les violences.

Près de **800** femmes relogées depuis la signature du premier protocole en 2007.

Un engagement commun et solidaire des bailleurs sociaux dans la lutte contre les violences faites aux femmes.

Tours Habitat, en tant que signataire du protocole depuis 2007, a participé à la journée mondiale de lutte contre les violences faites aux femmes qui a eu lieu le 30 novembre 2018.



En 2018

Femmes victimes de violences relogées 20

Nbre réfugiés relogés (de 2014 à 2018 : 57) 25

Echanges à caractère social (Nbre échanges/ Nbre dossiers étudiés) 12/31

115 familles en grande fragilité accompagnées individuellement :

Troubles de voisinage, entretien du logement, désinsectisation, maintien à domicile.

AU COEUR DES QUARTIERS

Améliorer le cadre de vie et accompagner les initiatives dans les quartiers



Jardin de Berthe - Quartier des Fontaines

Créer ou financer des projets sur mesure adaptés aux quartiers

- Soutien à l'animation des jardins pour une appropriation des habitants
- Soutien aux actions de la compagnie Pih Poh : « Sanitas du futur » : une démarche participative et artistique dans un quartier populaire en pleine rénovation urbaine. Des chantiers participatifs de création dans les espaces publics du quotidien

Co-élaborés et co-animés avec les habitants volontaires.



Jardin Theuriet - Quartier du Sanitas

Renforcer les actions de sensibilisation à la gestion des déchets

- **10 animations en bas d'immeuble :** Sensibilisation contre le jet d'ordures, portée par Régie Plus (Régie de quartier)
- **2 opérations « Mon quartier propre »** réunissant les acteurs locaux, les professionnels de Régie Plus et les habitants :
 - Quartier Sanitas :** 316 kg de déchets, une vingtaine d'habitants mobilisés
 - Quartier Rives du Cher :** 151 kg de déchets, une quarantaine d'habitants et d'acteurs mobilisés

- **Partenariat avec Unis-Cité :** Financement de 8 jeunes en service civique. **Mission :** sensibiliser les locataires sur le fait de ne pas jeter les détritus par la fenêtre, ce qui profite à la prolifération des rats.

- **Aide à l'enlèvement d'encombrants :** Porte à porte chez plus de 820 locataires, 2,3 tonnes d'encombrants enlevés. Les encombrants en 2018 : 600 t/an soit 15 camions de 38 t/an



Entretenir des espaces verts de qualité

- 248 000 m² d'espaces verts
- 68 aires de jeux
- Budget total annuel :** 240.000,00 € TTC

AU COEUR DES QUARTIERS

Le Renouvellement urbain du Sanitas
Un projet en coeur de ville qui a pour ambition de développer le quartier et d'améliorer le cadre de vie des habitants.



Le mot de :

Damien LAMOTTE,
Directeur Départemental des Territoires

Le Sanitas est un des 216 quartiers prioritaires retenus en France pour poursuivre l'effort de renouvellement urbain. L'objectif est double : **améliorer sans attendre les conditions de vie de leurs habitants** et sur le moyen terme, **développer la mixité sociale pour résoudre les problèmes de fonctionnement** qu'ils rencontrent. L'écriture du projet pour le Sanitas était un vrai défi. Il se distingue des autres quartiers par sa situation, au centre de Tours et par la qualité de son bâti. Au final, la Métropole et la ville de Tours ont su avec Tours Habitat convaincre l'Agence Nationale de Renouvellement Urbain de la qualité de leur projet. Elle a décidé fin 2018 de leur attribuer un concours de 47 M€ pour le mettre en oeuvre. 150 M€ seront ainsi consacrés au quartier dans les 10 ans qui viennent pour assurer les coutures avec le reste du centre-ville, améliorer les logements sociaux mais également introduire de l'habitat privé et surtout faire un effort inédit sur les écoles et les équipements sportifs. **Conduit d'abord pour les habitants du quartier, ce programme au long cours qui va désormais entrer dans une phase opérationnelle se fera avec eux, dans le cadre d'une concertation accrue. Au travail !**



Accompagner et animer la concertation avec les habitants



Animation de la Maison de projet, au coeur du Sanitas pour découvrir les projets de réaménagements du quartier.



Concertation sur la résidentialisation et l'aménagement des espaces extérieurs du Secteur de la Rotonde (25 juin 2018)



Accompagnement au relogement pour les personnes dont les logements seront démolis. Réunions collectives - Livret de présentation du patrimoine locatif de Tours Habitat - Visites en bus du patrimoine de Tours Habitat - Suivi individuel de chaque foyer concerné.

PATRIMOINE : LES LOGEMENTS DE DEMAIN

Réhabiliter pour améliorer le confort au quotidien et les performances énergétiques

Age moyen du patrimoine : **45,40 ans**

747 logements réhabilités en 2018

Évolution performances énergétiques



APRÈS : B 82 KWH/m²

AVANT : D 182 KWH/m²

Résidence Chaumier

Travaux d'investissement = **37 349 K€**
Travaux de gros entretien et entretien courant = **11 834 K€**



APRÈS : C 113 KWH/m²

AVANT : D 184 KWH/m²

Résidence Walvein

PATRIMOINE : LES LOGEMENTS DE DEMAIN

Innovation : Logements sociaux et maraichage urbain

76 logements / activité maraichère au sol (1200m²) et en toiture (1000m²)
Livraison automne 2019



Le mot de :

Eric LOMBARD,
Directeur Général de la Caisse des Dépôts et des Consignations

J'ai été impressionné par la qualité et l'innovation de cette résidence, et suis heureux que la Caisse des Dépôts puisse accompagner les projets de TOURS HABITAT.

En 2018 : **Tours Habitat et l'Agrocampus Tours Fondettes annoncent leur partenariat.** « J'habite mon jardin », c'est le nom du projet sélectionné le 18 septembre dernier pour cultiver le toit et le sol de la résidence. Le projet propose notamment de la culture hors sol en hydroponie dans des bacs avec substrat, de la formation, la participation des habitants, des animations grand public...



Aide au maintien à domicile pour les seniors et les personnes à mobilité réduite

- ▶ Nombre de logements adaptés en 2018 : **99**
- ▶ Nombre de logements adaptés depuis 2016 : **283**
- ▶ Moyenne par appartement : **4 800,00 €**
- ▶ Adaptation les plus courantes : douche : **99** / barres de maintien – petits équipements : **108**

Passage du technicien sous 2 mois pour étudier la faisabilité des travaux. Le temps d'attente actuel d'un aménagement de salle de bains entre la demande et la réalisation est estimée à 10 mois.

Favoriser le parcours résidentiel

VENTE HLM

- 10** logements HLM vendus aux locataires en place
- 7** logements situés dans le quartier du Sanitas
- 2** logements aux Rives du Cher
- 1** contrat de location Accession sur la résidence des Florantines – Tours nord



Constructions neuves

Livraison 2018 :
53 logements
Quartier Monconseil
Tours Nord



Résidence Clos de la Chapelle

L'intergénérationnel sur l'agglomération



Le mot de :

Patrick DELETANG,
Maire de Chanceaux-sur-Choisille

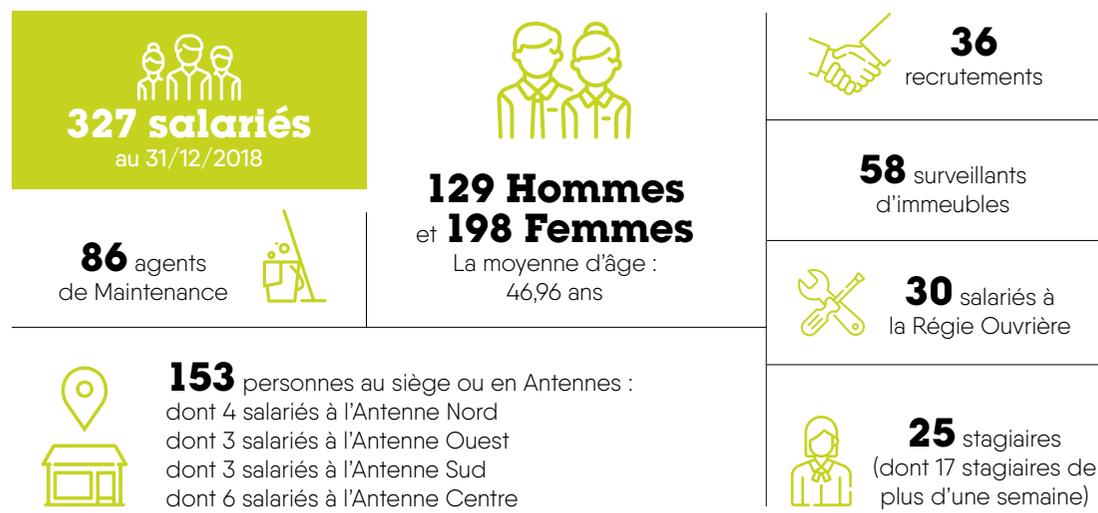
« Depuis octobre 2017, Tours Habitat accompagne la municipalité dans son développement démographique dans le cadre d'un dispositif intergénérationnel. Ce projet de construction se découpe de la façon suivante :

- Un projet d'hébergements collectifs de 28 appartements du type 2 au type 3 dont **10 logements « vivalib » adaptés aux personnes à mobilité réduite, en perte d'autonomie ou encore aux seniors autonomes et valides ;**
- Un projet de 7 logements individuels de type 4, avec jardin, qui permettra **d'accueillir des familles.** A terme, nous espérons accueillir environ 90 nouveaux cancelliens d'ici la fin d'année 2019 dans un nouvel environnement, qui je l'espère, **favorisera la mixité intergénérationnelle, les échanges et le bien vivre ensemble ! »**

2018 : Début de chantier pour la 1^{ère} opération sur la ville de Chanceaux sur Choisille



MOBILISER EN INTERNE



Favoriser le bien-être au travail :

Mise en place d'un accompagnement par une assistante sociale **pour prévenir les difficultés personnelles et/ou professionnelles**. L'objectif est d'apporter des solutions conciliant les intérêts du salarié et de l'entreprise en proposant un soutien individuel.

Le prélèvement à la source : Informer et anticiper

- **Septembre 2018** : Réunion d'information animée par la Direction Générale des Finances
- Mise en place de la simulation du prélèvement à la source sur les bulletins de salaire de Novembre 2018, pour préparer les salariés à la réforme qui est intervenue à compter de Janvier 2019.

CSE : nouvelle instance représentative du personnel

Les élections se sont déroulées les 6 et 20 décembre pour élire les 21 représentants (11 titulaires et 10 suppléants). CSE = fusion des délégués du personnel (DP), du comité d'entreprise (CE) et du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT).



Plan de formation :

2 350,5 heures
260 personnes formées

Manager au quotidien

46 managers formés sur le développement des compétences relationnelles

ZOOM SUR LE MÉTIER D'AGENT DE MAINTENANCE

Des acteurs engagés pour la qualité de service au quotidien, le suivi et la bonne tenue des espaces communs

Un audit chaque année

État de propreté des parties communes
40 halls audités (contrôles aléatoires)

Enquête de qualité :
2018 : 7^{ème} évaluation
note 2018 : **86.89/100**

Évaluation réalisée par un cabinet extérieur (INHNI)

Facteurs analysés : humain/physique et environnemental sur les hall d'entrée, ascenseurs, cages d'escaliers et locaux communs



Être Formé en permanence

86 agents de Maintenance et 49 surveillants d'immeubles un métier physique : nouvelles méthodes pour faire des économies d'efforts :

- Technique de nettoyage,
- Utilisation des outils,
- Postures adaptées

Étude et renouvellement de matériels pour lutter contre les Toubles Musculo-Squelettiques

Adapter les outils et les méthodes en tenant compte des locaux, des matières, des surfaces et des environnements.
« **Matériels mis en place pour lutter contre les TMS** »
(Total depuis leur installation) :

- Chariots de levage : 29
- Pelles à poussières « aéroport » : 28
- Kits de dépoussiérage : 24
- Kits à vitres : 79



1^{er} acteur face aux incivilités

Face à une hausse des dégradations volontaires et des incivilités dans les parties communes. Le lien et la relation avec les résidents restent primordiaux pour le bien vivre ensemble et le respect du travail.



Rapport d'activité 2018
TOURS HABITAT
1 rue Maurice Bedel
37033 Tours Cedex 1
02 47 60 13 00

www.tours-habitat.fr