



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 cœur 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 Choissille

Début de chantier pour la 1^{re} opération sur la ville de Chanceaux sur Choissille



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.



Avril 2018

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



Septembre 2018

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

Réhabilitation d'une résidence accueil



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



SMART CITIES
LES PRIX DE L'INNOVATION
Les mutations de la ville
Le Monde

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



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



Novembre 2018

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



Novembre 2018

Conférence de presse sur le projet des Jardins perchés
Présentation du partenaire maraîcher 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 < 1 200€

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



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.



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 détritres 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



Entretien 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 !**



472
logements
seront démolis

22 M€ de travaux
de réhabilitation
jusqu'en 2026



11 équipements publics
construits ou rénovés

150 M€ investis par l'ensemble des partenaires
sur plus de 10 ans



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 résidentia-
lisation 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**

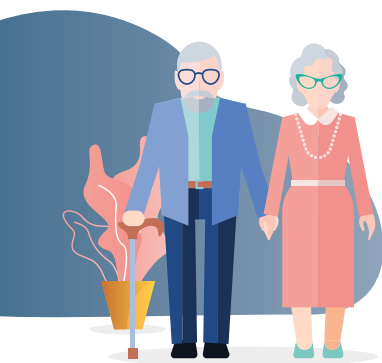
Age moyen du patrimoine :
45,40 ans

747 logements réhabilités
en 2018

Évolution performances énergétiques




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



**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
noues**

Livraison 2018 :

53 logements

Quartier Monconseil
Tours Nord

Résidence
Clos de la Chapelle



PATRIMOINE : LES LOGEMENTS DE DEMAIN

Innovation : Logements sociaux et maraîchage urbain

76 logements / activité maraîchère
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...

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 jardinet, 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


327 salariés
au 31/12/2018

86 agents
de Maintenance



129 Hommes
et **198 Femmes**
La moyenne d'âge :
46,96 ans



36
recrutements

58 surveillants
d'immeubles



30 salariés à
la Régie Ouvrière



153 personnes au siège ou en Antennes :
dont 4 salariés à l'Antenne Nord
dont 3 salariés à l'Antenne Ouest
dont 3 salariés à l'Antenne Sud
dont 6 salariés à l'Antenne Centre



25 stagiaires
(dont 17 stagiaires de
plus d'une semaine)



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

Etat 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)

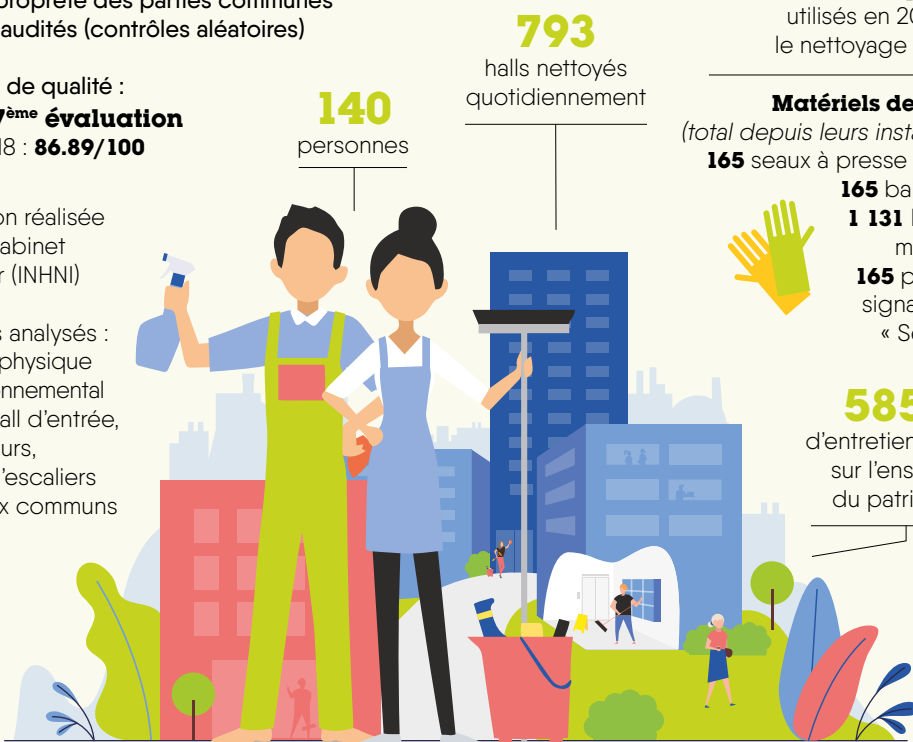
Facteurs analysés :
humain/physique
et environnemental
sur les hall d'entrée,
ascenseurs,
cages d'escaliers
et locaux communs

Des chiffres

2 641 litres de produits
utilisés en 2018 pour
le nettoyage des sols

Matériels de lavage
(total depuis leurs installations)
165 seaux à presse rouleaux
165 balais plats
1 131 lingettes
microfibre
165 panneaux
signalétiques
« Sécurité »

585 h
d'entretien par jour
sur l'ensemble
du patrimoine



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

Etude 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 invivités 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