RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

TOURSHABITAT
OPH de Tours Métropole Val de Loire

Résidence
Les Jardins Perchés
Tours Nord

PRÉSENTATION TOURS HABITAT

NOS MISSIONS

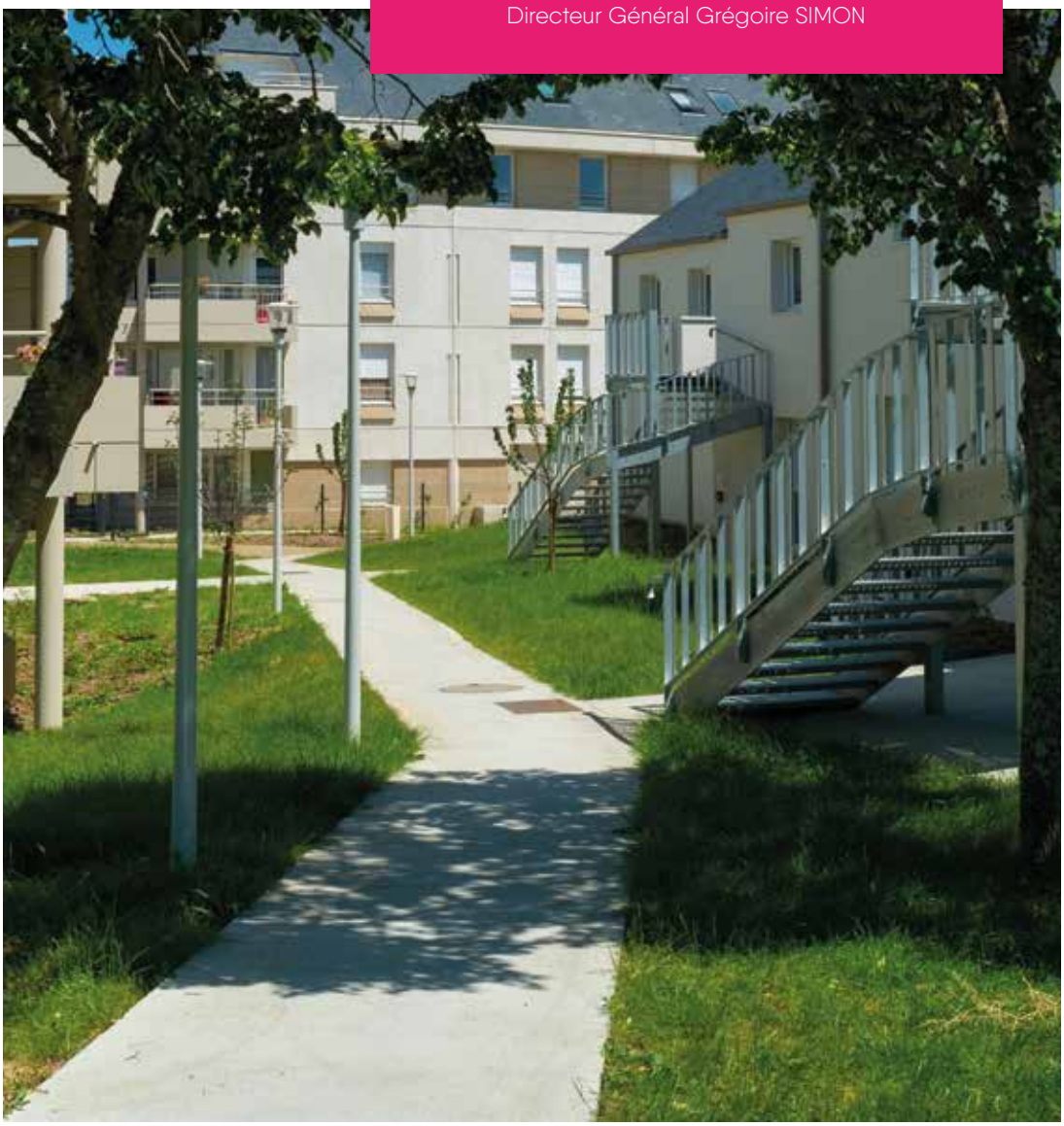
- Être un acteur de l'habitat social tourné vers l'avenir.
- Aménager et construire la ville de demain, réhabiliter et entretenir notre patrimoine avec innovation.
- Développer et adapter en permanence notre offre de logements sociaux afin de toujours répondre aux attentes des territoires et de leurs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

TOURSHABITAT
OPH de Tours Métropole Val de Loire

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

Directeur Général Grégoire SIMON



REPÈRES

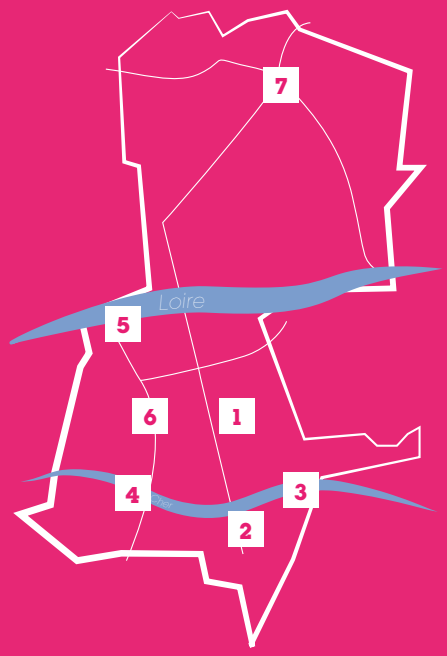
Nombre total de logements
15 905

Logements familiaux
14 320

63%
du patrimoine en **Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville** (QPV)
soit près de 9600 logements

Résidences étudiantes ou universitaires
1 132

Logements en foyers /résidences sociales
453



Logements en foyer pour personne en situation de handicap
126

Commerces
215

Parking et garages
2 327

Loge
40 000 habitants

soit 1 tourangeau sur 4

Ancrage Métropolitain renforcé

1 Sanitas
2 Fontaines
3 Rochepinard
4 Rives du cher
5 Bords de Loire
6 Maryse Bastié
7 Chateaubriand

Depuis 2016 :
création du service de Développement Social Urbain afin de renforcer les actions à destination des locataires sur ces secteurs, en lien avec les acteurs et partenaires locaux.

ACTIVITÉ

Budget de fonctionnement 2019
Résultat : 6 449 937,31 €

Dépenses
79 707 466,47 €

Recettes
86 157 403,78 €

Budget d'investissement 2019
Apport en fond de roulement :
2 896 904,68 €

Dépenses
38 743 442,77 €

Recettes
35 846 538,09 €

LES TEMPS FORTS 2019

12 mars 2019
Visite du Directeur de la Caisse des dépôts et Consignations (CDC), M. Lombard sur les Jardins Perchés

Avril 2019
Mise en ligne d'un nouveau site web avec la possibilité de payer en ligne et la création d'un espace individuel sécurisé

27 avril 2019
Pti dej' entre voisins
Résidence le clos de la Chapelle Monconseil Tours Nord

Juillet 2019
Soutien aux associations locales : « Le planitas » : jardin ouvert à tous au planitas

3 juillet 2019
Remise des prix aux 3 gagnants du concours « Mon compte locataire » suite à la mise en ligne de l'extranet locataire- espace personnel en ligne sécurisé.

11 juillet 2019
Opération « Mon quartier propre » dans le quartier des Fontaines à Tours. Initiative organisée par Régie Plus, Régie de quartier, la Maison pour Tous, Centre Social des Fontaines et TOURS HABITAT avec la participation de l'ensemble des structures locales. L'événement invitait les habitants à un grand nettoyage solidaire du quartier. Bilan : 114 kilos ramassés

Août 2019
Coup de neuf sur l'antenne sud :
Des travaux pour améliorer la qualité de l'accueil : un espace d'attente plus grand et plus moderne et des aménagements pour respecter la confidentialité.

LES TEMPS FORTS 2019

Septembre 2019
Campagne d'affichage dans les halls « engagement propreté » pour sensibiliser les locataires sur le travail quotidien du personnel de proximité.

17 septembre 2019
Inauguration de la 1ere opération sur la ville de Chanceaux sur Choisille – une résidence intergénérationnelle de 38 logements dont 10 logements adaptés aux séniors.

8 octobre 2019
Inauguration des jardins perchés sous les serres – résidence innovante mêlant logements sociaux et maraichage urbain

19 octobre 2019
Inauguration de la Salle de boxe
Quartier des Fontaines Tours Sud
- Participation financière de TOURS HABITAT sur les travaux de modernisation

21 décembre 2019
Pti dej' entre voisins
Résidence La Milletière – Tours nord – une rencontre entre les habitants locataires, propriétaires et nouveaux locataires. (2 résidences de 35 logements livrées en 2019)

16 octobre 2019
Réunion publique NPNRU et relogement : à la rencontre des habitants pour leur proposer un accompagnement adapté

Décembre 2019
livraison des locaux pour le nouveau cabinet médical au Sanitas Place Neuve Tours Centre

ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER

CONNAITRE NOS LOCATAIRES POUR LEUR PROPOSER UN LOGEMENT ADAPTÉ

1433 logt attribués

Taux de rotation **10%**

2054 dossiers passés en CALEOL

24 CALEOL

Femmes victimes de violence relogées **36**

411 attributions en faveur des publics prioritaires

Profil type locataire 2019 :

Seul(e) -40 ans, actif, percevant l'APL, ressources < 1 200€

33 réfugiés relogés (de 2014 à 2019 : 90)

Echanges à caractère social : **8**

Taux de vacance en baisse : **3.92% en 2019** contre 5.07% en 2017

Accompagnement « à rester dans les lieux» :

Réagir au premier impayé en prenant contact avec la famille, pouvoir l'écouter, comprendre les raisons du retard et rechercher des solutions ensemble.

- **Une équipe mobilisée au quotidien pour aider les locataires qui rencontrent des difficultés de paiement :**
  - 2 Conseillères en Economie Sociale et Familiale
  - 3 chargées pré-contentieux et 4 chargées contentieux
- **1 444 : nombre d'échéanciers financiers de règlement des loyers proposés aux locataires sur 2019.**
- **38 144 € d'aides directes sollicitées auprès des partenaires** (FSL, Action Logement...) pour les locataires: 25 010 € pour le FSL et 13 134€ pour la CPSL (Commission de Politique Sociale du Logement)
- **En 2019 :**
  - **24 724 courriers automatisés envoyés aux locataires**
  - 2 905 locataires reçus
  - 974 avis de passage déposés par les surveillants d'immeubles

ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER

CONNAITRE NOS LOCATAIRES POUR LEUR PROPOSER UN LOGEMENT ADAPTÉ

Relogement NPNRU :

Le Renouvellement urbain du Sanitas

Un projet en cœur de la ville qui a pour ambition de développer le quartier et d'améliorer le cadre de vie des habitants. Accompagnement au relogement pour les personnes dont les logements seront démolis.

en 2019, 73 personnes relogées sur l'ensemble des 135 familles

56% des familles relogées ont souhaité rester sur le quartier du Sanitas

Le mot d'Alexandra Schalk-Petitot

Présidente de la CALEOL sur le relogement NPNRU

L'année 2019 a été particulièrement marquée par la mise en place des CALEOL et un travail spécifique, quant à l'accompagnement des ménages dans leur relogement, du fait des démolitions prévues dans le projet de rénovation du SANITAS.

Un soutien aux familles, réalisé par les équipes de Tours Habitat avec professionnalisme et une grande attention à chaque situation et problématique particulière. Ce dispositif a notamment permis une découverte du patrimoine et un accompagnement individualisé de chacun. Ainsi un grand nombre de solutions ont été mises en œuvre par Tours Habitat un bailleur au service des habitants.

TERRITOIRE ET PATRIMOINE

CONSTRUIRE DES LIEUX À VIVRE ET À HABITER

- Budget constructions neuves 2019 : 9 639 631€
- Budget réhabilitations et gros travaux : 13 950 938 €

Livraison de 6 résidences neuves en 2019 :
226 logements sur la Métropole

Accompagner les parcours de vie :

Résidences intergénérationnelles, séniors, innovantes… à taille humaine, accession sociale, TOURS HABITAT est plus que jamais impliqué pour proposer des logements adaptés aux besoins de chacun et au mode de vie actuel.

A Tours Nord, le quartier de la Milletière évolue !

Un site redynamisé (Travaux de ravalement des façades et réaménagement des espaces extérieurs) qui propose 2 nouvelles résidences à taille humaine (au total 35 nouveaux logements construits). Pour permettre aux locataires de devenir propriétaires, 12 logements de la résidence existante sont mis en vente.

La résidence des Jardins Perchés,

livrée à l'automne 2019, propose aux locataires, de cohabiter avec un agriculteur urbain : une ferme maraichère au sol et en toiture sous serres.

Innover par :

- L'optimisation des espaces inexploités et maitrise des charges pour les locataires : meilleure isolation en toiture et entretien des espaces verts par l'agriculteur urbain
- La reconnexion à la saisonnalité et au végétal
- La création de lien avec les habitants : Animation d'un composteur collectif…

Résidence les Alysés :

« Des logements adaptés et évolutifs pour bien vieillir et bien vivre chez soi ». 10 logements sont ainsi adaptés aux séniors sur les 34 que compte la résidence à Chanceaux sur Choisille.

TERRITOIRE ET PATRIMOINE

AMÉLIORATION DE L'HABITAT : RÉHABILITER

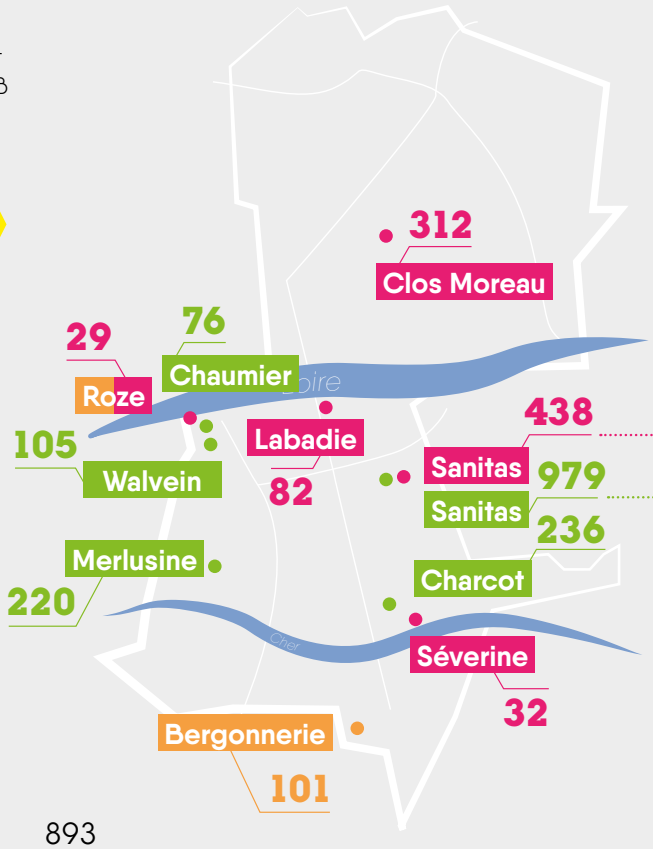
Réhabiliter pour améliorer le confort au quotidien et les performances énergétiques. Maitriser les charges des locataires

- Age moyen patrimoine : 40 ans
- Étiquette énergétique : 82 % des logements sont classés en étiquettes A, B ou C

2019 — Moyenne ***étiquette C***

2015 — Moyenne ***étiquette D***

Depuis 2018, 2610 logements concernés par des travaux d'amélioration (réhabilitation thermique, remplacement des menuiseries extérieures, création d'ascenseurs, amélioration de l'isolation...)



Création de 22 ascenseurs

Remplacement des menuiseries extérieures

1 616 logements	101 logements	893 logements
2018	2019	2020

Le Cité Roze – Tours ouest

La 1ere résidence acquise en 1921, réhabilitée ! La Cité Roze retrouve son identité historique grâce à un important programme de travaux de rénovation.

Des performances énergétiques optimisées :
48 % d'économie d'énergie après travaux
- Un patrimoine classé, restauré
- Un cadre de vie amélioré
- Des locataires impliqués et acteurs de leur réhabilitation

VIE DES QUARTIERS

LE LOCATAIRE AU CŒUR DE NOS ACTIONS

Un travail partenarial pour renforcer les actions

« Quartiers propres »

- **10 Animations de pieds d'immeubles** avec Régie Plus sur le thème « Mon Quartier propre » sur les quartiers du Sanitas / Rives du Cher et des Fontaines

4 journées « Ramassage urbain » réunissant les habitants, les Surveillants d'immeubles et l'ensemble des acteurs locaux.

- **Le programme « Médiaterre » des jeunes volontaires en service civique à Unis cité** pour la gestion des déchets et la maîtrise des énergies. (des interventions en porte à porte sur la sensibilisation des jets d'ordures...)

- **Préfiguration d'un « appartement pédagogique »** sur la thématique logement .

Des ateliers organisés par TOURS HABITAT et ses partenaires (Régie + et Compagnons Bâtisseurs).

Le mot de Claire Coudassot

Directrice adjointe de l'association Régie Plus, La régie de quartier qui œuvre pour améliorer le bien-vivre au sein des quartiers et l'insertion de ses habitants.

Le lien REGIE PLUS – TOURS HABITAT : Nous discutons beaucoup les uns avec les autres en essayant d'identifier les besoins, de mener des actions qui améliorent réellement le cadre de vie des habitants. Nous travaillons par exemple sur un projet d'appartement ressource où ces derniers puissent venir poser leurs questions et trouver des réponses pratiques.

« Tours Habitat est là aussi pour aider les habitants »

Animation lien social vivre ensemble

Suivi individuel des locataires en grande fragilité

- **114 familles suivies** pour troubles de voisinage : entretien et désencombrement du logement - désinsectisation - maintien à domicile... Réappropriation par les habitants de leur logement : 5 chantiers d'auto-Réhabilitation.

- **Soutien aux actions mieux vivre ensemble, culturelles, animations de jardins : 20 actions sont menées sur l'ensemble des 7 quartiers prioritaires.**

- **Soutien à l'activité associative**
  - Mise à disposition de 42 locaux associatifs avec exonération des loyers (110 000 €).
  - Réhabilitation de la salle de boxe, réaménagement et entretien de locaux.

INITIATIVES VERTES

Favoriser la reconnexion au végétal, restructurer des espaces inexploités pour créer

Les jardins de bords de Loire

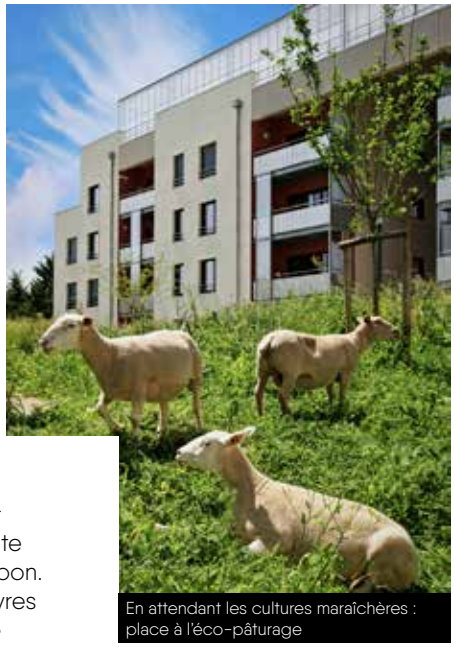
Proposer un jardin en pleine terre pour ceux qui habitent en appartement collectif. 1 270 m² d'espaces verts restructurés pour créer des jardins privatifs 17 jardins ont ainsi été imaginés et créés pour les locataires de la résidence « Bords de Loire », avec une mise à disposition gratuite. Cet espace est équipé d'une cabane de jardin et d'un récupérateur d'eau pluviale.

17 jardins créés au pied de la résidence

Les jardins perchés

« Depuis début 2020, Tours Fondettes Agrocampus s'occupe de l'espace de production des Jardins Perchés. Le projet se développe et on espère voir les premières cultures dès septembre. »

Audrey Debonnel,
Cheffe de projet J'habite mon Jardin, Tours Fondettes Agrocampus



En attendant les cultures maraîchères : place à l'éco-pâturage

L'éco-pâturage est également utilisé sur le talus de l'ancien site Corona à Rochecorbon. Les moutons et chèvres ont été mis en place le 05/01/2018 pour une durée de 3 ans. Tours Habitat a décidé d'entretenir de façon écologique ce talus difficile d'accès avant le démarrage du projet construction.

À VENIR EN 2020 :
des projets de composteurs collectifs « COMPOSTOU » : sur plusieurs résidences.

MOBILISER EN INTERNE

324 salariés

1 724
Heures de formation
(159 salariés ayant suivi une formation)

125 Hommes et **199 Femmes**
La moyenne d'âge : 47 ans

25 recrutements

58 surveillants d'immeubles

51 gardiens

88 agents de Maintenance

154 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

31 salariés à la Régie Ouvrière

18 stagiaires

Ensemble pour améliorer la qualité de service

Suite aux résultats de l'enquête de satisfaction*, **création de groupes de travail transversaux en interne.**
Objectifs : identifier les points à améliorer et création d'un plan d'actions pour valoriser le travail réalisé et renforcer son efficacité. 3 thématiques identifiées :

- L'engagement propreté
- L'accueil des nouveaux locataires
- L'accueil téléphonique

**Une note globale stable depuis 2016 avec 7.6/10 mais des actions à confirmer.*

Vis ma vie : une expérience interne pour créer du lien, comprendre les métiers, favoriser la cohésion d'équipe, la transversalité et le degré d'implication

Objectif : 1 jour dans l'année :

- Apprendre les missions d'un poste avec lequel un salarié échange régulièrement
- Projet de reconversion et/ou mobilité interne

Soutien, Aide et écoute : Favoriser le bien-être au travail

Depuis fin 2018 : 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.

ZOOM SUR

LE PASSAGE EN COMPTABILITÉ COMMERCIALE

2019 : Préparation du changement comptable et anticipation de la mise en œuvre de la Loi ELAN: Le Conseil d'Administration de TOURS HABITAT a décidé de basculer sous ce mode de gestion comptable, à partir du 1er janvier 2020, alors que la loi ELAN laisse aux offices publics de l'habitat jusqu'au 1er janvier 2021.

Pour les locataires : un interlocuteur unique et des moyens de paiement qui évoluent !

Modernisation et diversification des moyens de paiement : La régie des loyers est supprimée. Installation de bornes de paiement au siège et dans 2 de ses antennes. Une vaste campagne de communication a été déployée pour informer des divers changements, et proposer de nouveaux moyens de paiements : SMS, animation vidéo, courrier, affichage...

Pour TOURS HABITAT : organisation et anticipation pour un changement opérationnel au 1er janvier 2020

UN COMITÉ DE PILOTAGE
pour définir des travaux à réaliser par les différents acteurs tout au long de l'année 2019.

UN PROTOCOLE DE MIGRATION
signé le 6 mai 2019 entre TOURS HABITAT, la DDFIP et la Trésorerie.

UNE FORTE MOBILISATION DES ÉQUIPES
FINANCES-COMPTABILITÉ / GESTION / RECOUVREMENT / INFORMATIQUE

Réorganisation des équipes en interne

Pour le service recouvrement, récupération des différentes missions de la Trésorerie, et une équipe renforcée avec deux chargés de pré-contentieux et contentieux. (Au total : 4 chargées pré-ctx et 5 chargées pré-ctx).

Le mot d'Hélène Kermorgant

Associée du Cabinet RSM

L'accompagnement des équipes de Tours Habitat dans le cadre du passage en comptabilité commerciale a été l'occasion de découvrir un office doté d'une organisation performante reposant sur des process efficients qui ont grandement facilité l'adaptation des nouvelles fonctions de l'Office (notamment le recouvrement et encaissement). Le succès du passage a aussi reposé sur le très bel esprit d'équipe qui règne dans l'entreprise : une équipe à la recherche systématique de l'efficacité de ses process.

LES PROJETS DE CONSTRUCTION SUR L'AGGLOMÉRATION

« La Guignardiere » Ecoquartier de la Guignardière

Chambray-Les-Tours

- **Nombre de logements :**
  - 22 logements sociaux dont 5 PLAI, 10 PLUS et 7 PLS
  - 1 commerce
  - 2 cellules commerciales à RDC

VEFA (vente en état futur d'achèvement) signée avec le promoteur LINKCITY

- Démarrage des travaux au 2nd semestre 2019 / livraison prévue en 2021

PENSION DE FAMILLE CLOS MOREAU

Tours Nord

- **Nombre de logements :** 20 PLAI (dont 5 dits «adaptés»)
- Association Soliha : future gestionnaire du site (convention de mise à disposition de logements locatifs sociaux ou convention de gestion déléguée)
- Démarrage travaux prévu en 2021 / livraison prévue en 2022

Hameau de la Thibaudiere

EHPAD innovant à Fondettes

Un projet innovant intégrant des offres d'hébergements adaptés :
Des logements autonomes ou, pour les personnes plus dépendantes, une structure collective médicalisée. Ajustement des structures et services aux personnes et à leurs besoins, en privilégiant une approche peu médicamenteuse. Structure collective de 80 places intégrant 65 places d'hébergement permanent, 15 places d'accueil séquentiel (5 places d'hébergement temporaire et 10 places de jour) et 15 logements inclusifs sociaux dont 9 PLAI, 4 PLUS et 2 PLS

- Association Agevie : future gestionnaire du site (convention de mise à disposition de logements locatifs sociaux ou convention de gestion déléguée)
- Démarrage travaux prévu en 2021 / livraison prévue en 2023

DEVENIR PROPRIÉTAIRE AVEC TOURS HABITAT

TOURS HABITAT reste fidèle à son objectif principal d'offrir des possibilités de parcours résidentiels à ses locataires et de les accompagner.

2019 :

16 ventes réalisées

11 ventes secteur
de la Milletière + 5 Sanitas
et Rives du Cher

Appartement de la Milletière Tours Nord refait à neuf

LES PROJETS DE VENTE À VENIR

L'Envol

Résidence à taille humaine, en cœur de ville, à proximité du site MAME - Tours.
14 logements du T2 au T4
RT-2012

Parc' Cœur

20 logements sur les Hauts de Saint Radegonde
Cadre naturel au sein d'un parc arboré

TOURSHABITAT
OPH de Tours Métropole Val de Loire

Rapport d'activité 2019
TOURS HABITAT
1 rue Maurice Bedel
37033 Tours Cedex 1
02 47 60 13 00

www.tours-habitat.fr

Crédits photos : Flore MABILLEAU - REGIE+ - Frédéric FROUMENT - Frédéric PAILLET - ISTOCK - Création : www.goodby.fr