AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20231212-CA121223_4-DE
en date du 14/12/2023 ; REFERENCE ACTE : CA121223_4

TOURS HABITAT

PRÉFET D'INDRE-ET-LOIRE
Liberté
Égalité
Fraternité

PRÉFECTURE D'INDRE-ET-LOIRE
08 MARS 2023
COURRIER

CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE (CUS)

de deuxième génération

Compte-rendu du bilan à mi-parcours 2019 – 2021

Évaluation des années 2019, 2020 et 2021
pour les CUS du Centre-Val de Loire
conclues en 2019

Table des matières

I - Données générales 2
II - Éléments de contexte 2
III - Analyse des résultats – CUS logements ordinaires 3
III.1 - Développement d'une offre de logements durable, abordable et équilibrée sur les territoires 3
Production – Indicateur PP1 3
III.2 - Maintien d'un parc locatif social attractif (PP2, PP2 complémentaire, PP3) 4
Rénovation énergétique – Indicateurs PP2 / PP2 complémentaire 4
Réhabilitation – Indicateur PP3 4
III.3 - Politique de vente et de renouvellement urbain (PP4, PP4 complémentaire) 4
Mises en commercialisation – Indicateur PP4 4
Mises en vente effectives – Indicateur PP4 complémentaire 4
III.4 - Gestion sociale 5
Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil des ménages défavorisés 5
Hébergement et logement accompagné 6
III.5 - Politique de qualité de service rendu 6
Logements accessibles (accès par personne en fauteuil roulant) – Indicateur SR1 6
Traitement des réclamations, enquête de satisfaction, certification ou labellisation 7
III.6 - Performance de gestion 7
Coûts de gestion – Indicateur G1 7
IV - Analyse des résultats – CUS logements-foyers 8
Développement de l'offre de logements-foyers sur le territoire – Indicateur PP-LF-1 8
Réhabilitation de logements-foyers sur le territoire – Indicateurs PP-LF-2 et PP-LF-3 8
V - Analyse des résultats – CUS accession 9
VI - Conclusion et perspectives 10

I - DONNEES GENERALES

ORGANISME : Tours Habitat	
Statut de l'organisme, rattaché à (le cas échéant)	OPH (collectivité de rattachement : TOURS MÉTROPOLE VAL DE LOIRE)
Date de signature de la CUS	13 mars 2020
Signé par : *citer les signataires*	Préfecture de Région, TMVL, Tours Habitat

En application de l'article R.445-2-8 du Code de la construction et de l'habitation (CCH), le respect des engagements pris par l'organisme dans la convention d'utilité sociale (CUS) fait l'objet d'une évaluation à mi-parcours.

L'évaluation porte sur :

- les indicateurs chiffrés territorialisés ;
- les éléments qualitatifs.

Les résultats chiffrés des engagements quantitatifs sont complétés dans le tableau de suivi élaboré par la DREAL Centre - Val de Loire. Il concerne tous les indicateurs : indicateurs obligatoires et indicateurs facultatifs retenus à l'échelle de la région.

Ce présent document dresse une analyse des résultats quantitatifs et qualitatifs. Il doit s'attarder sur les freins et difficultés éventuelles rencontrées, souligner les points positifs et déterminer, le cas échéant, les actions correctrices à conduire.

L'évaluation porte sur les années 2019, 2020 et 2021 à partir du 1er janvier de chaque année (années civiles).

II - ÉLEMENTS DE CONTEXTE

– Quels sont les éléments de contexte extérieurs qui ont pu avoir une incidence sur l'atteinte des objectifs de la CUS (exemple : crise sanitaire, retard, plan de relance...) ?

La crise sanitaire a eu pour effet de stopper ou retarder certains projets ou chantiers de travaux et constructions neuves. Au redémarrage des chantiers, des plans de co-activité renforcés ont été mis en place pour prévenir les risques de transmission du COVID 19 entre les entreprises intervenantes, entraînant des allongements de planning de réalisation et des coûts supplémentaires (installations de chantiers plus vastes et sur une durée plus longue). Les appels d'offres pour trouver les entreprises ont eux aussi pris du retard.

Dans le même temps, la crise sanitaire, au travers du confinement et de la mise en chômage partiel de certains salariés, a entraîné une baisse des charges de personnel donc du coût de gestion (et des charges de personnel récupérables auprès des locataires).

L'OPH est très lié à la ville de Tours. Le changement de municipalité mi-2020 a mis un frein à certains dossiers de développement, qui ont été rediscutés et ré-évalués par les nouveaux élus (ex : Hauts de Sainte Radegonde). La concertation a également été relancée sur le NPNRU. L'appropriation des projets par la nouvelle municipalité a été un peu plus longue qu'à l'accoutumée. La ville affiche une volonté forte d'aller vers des matériaux plus vertueux.

Impacts sur les opérations neuves en chantier et en cours de montage

Les délais de réalisation des opérations se sont allongés, les prix des matériaux sont en hausse. Les temps d'échange sur les projets avec les collectivités, les promoteurs sont très longs. Certains élus ne veulent plus faire du logement social. Même si la durée de validité des permis de construire (PC) a été prolongée, celle-ci pourrait être insuffisante étant donné la complexité croissante pour sortir les opérations (cf. opération PSLA site Corona à Rochecorbon qui risque d'être abandonnée). Pour le bailleur, une nouvelle prolongation de la durée de validité des PC serait la bienvenue.

Sur les opérations en chantier, les marchés en cours, les problématiques sont les suivantes :

- liquidation, redressement de certaines entreprises : cette problématique est peu manifeste pour le moment, mais elle est sous-jacente ;
- hausse du coût des matériaux : cette situation entraîne des discussions avec les entreprises afin de déterminer la part prise en charge par le bailleur et celle prise en charge par l'entreprise. Les marchés établissent une indexation des prix mais celle-ci ne reflète pas systématiquement la hausse des prix.

Sur les opérations neuves de LLS : la question pour Tours Habitat est de limiter les surcoûts. La question est particulièrement sensible sur les PSLA pour lesquels il est difficile de conserver une marge.

Impact de la hausse des coûts sur les opérations : + 6 % sur les opérations en chantier, + 30 à 40 % sur les opérations en cours de montage.

Contexte pour les entreprises

Le tissu des entreprises est en déclin, ce qui induit moins de concurrence. Tours Habitat indique qu'un seul prestataire en plomberie est identifié et intervient sur les réhabilitations en sites occupés. Les entreprises connaissant des problèmes de main d'œuvre ce qui entraîne un allongement des délais dans leurs interventions. La signature des marchés n'offre pas de garanties à Tours Habitat quant au coût des matériaux. Durant l'été 2022, l'OPH a constaté une diminution de l'activité des entreprises (ce qui n'était plus le cas sur les années précédentes) en raison du manque de personnel encore plus sensible pendant la période estivale. Durant cette période, certaines entreprises n'étaient plus en capacité d'assurer l'entretien courant.

Le nouveau Conseil d'Administration a voté pour 2021 le gel des loyers. Les charges locatives avaient baissé en 2019 et 2020, elles ont augmenté fortement en 2021 du fait en particulier de la hausse des combustibles (impacts sur le coût de l'eau chaude sanitaire et du chauffage).

Malgré ce contexte, le rythme de production a été globalement maintenu.

– Quels sont les éléments de contexte particuliers à l'organisme (restructuration, transfert de patrimoine, modification de la situation financière...) ayant pu avoir une incidence sur l'atteinte des objectifs ?

Le passage en comptabilité commerciale a entraîné un changement de méthode et d'organisation dans le recouvrement des impayés. La reprise du recouvrement par Tours Habitat a entraîné la mise en place de nouveaux bureaux à proximité.

Perspectives pour les mois à venir

Tours Habitat estime que la période à venir va être plus compliquée. Elle va être impactée par l'augmentation des charges locatives, qui sont cependant minimisées par les raccordements au réseau de chauffage urbain notamment biomasse. Les ensembles des rives du Cher, du Sanitas et de Rochepinard sont raccordés au réseau de chauffage urbain par biomasse de Saint-Pierre-des-Corps. Ceux de l'ouest métropolitain sont raccordés au réseau de chaleur ouest. Le bailleur bénéficie ainsi d'un taux réduit de TVA (5%) et du coût réduit du chauffage bois.

Les locataires rencontrent de plus en plus de difficultés à régler leurs loyers et charges. Le taux d'impayés augmentent. En 2022, le bailleur a procédé à 50 expulsions, il s'agit du chiffre le plus élevé depuis plusieurs années. Ces expulsions augmentent les dettes des locataires partis sans espoir de recouvrement.

Tours Habitat va être impacté par la mise en place de la RE 2020. Les projets en cours étaient soumis à la précédente réglementation.

L'augmentation de 15 % de la taxe foncière par la ville de Tours occasionne un surcoût de 950 000 € pour Tours Habitat.

La RLS représente 2 millions d'€ de manque pour le bailleur. L'augmentation en perspective du taux du livret A va impacter l'OPH : si le taux est porté à 3 %, le surcoût sera de 2 millions d'€ pour Tours Habitat.

Ces perspectives nécessitent d'avoir une réflexion sur le coût de gestion. Cependant, celui-ci est déjà relativement bas. Le bailleur estime que les loyers sont trop faibles. Quelles vont être les recettes pour l'avenir sans augmentation des loyers ? Les seules marges identifiées par l'organisme pour dégager des recettes sont :

- le déconventionnement du parc ;

- la remise en ordre des loyers des logements avec des niveaux de loyers actuels de l'ordre de 3 € / m² ;
- l'instauration d'une 3e ligne de quittance.

PSP :
– Quelle est la période d'application du PSP ?
– Le PSP a-t-il été révisé récemment ? Si non, une révision est-elle éventuellement envisagée ?

Le PSP est applicable de 2017 à 2026. Il avait été révisé à la baisse suite aux impacts financiers de la mise en place de la Réduction de Loyer de Solidarité en avril 2018 ; certaines interventions sur le patrimoine avaient ainsi été décalées dans le temps. Depuis lors, le PSP est révisé chaque année avec la volonté de rattraper autant que possible une partie des décalages qui avaient été actés.

Le présent document a été établi à partir des données fournies par Tours Habitat examinées lors d'une réunion associant l'organisme (représenté par Monsieur Grégoire SIMON, Directeur Général, Madame Agnès HOSTACHE, Secrétaire Générale et Mme Aline ROLLIN, Directrice du Développement et de l'Aménagement), la DDETS (représentée par Mrs. Renaud VIEILLERIBIERE, responsable de l'unité veille sociale et hébergement d'urgence et Emmanuel ROULLET, secrétaire des commissions DALO et de conciliation) et la DDT (représentée par Mmes Elodie JEANDROT, responsable de l'unité parc public habitat et Béatrice DOLON, adjointe) qui s'est tenue le 21/09/2022.

III - ANALYSE DES RESULTATS – CUS LOGEMENTS ORDINAIRES

III.1 - Développement d'une offre de logements durable, abordable et équilibrée sur les territoires

Production – Indicateur PP1

✗ Au regard des résultats quantitatifs sur les items suivants, et sur 3 ans (2019-2020-2021) :

- le nombre de logements par type de financement ;
- le taux par type de financement et notamment de PLAI ;
- l'offre en PLAI classiques et adaptés .

– Pouvez-vous apporter des éléments qualitatifs sur les aspects suivants : ***(commentaires/explications/observations par thématique)***

La production de logements

Sur 2019 à 2021, 47 logements ont été agréés pour un objectif de 70. En raison des difficultés à équilibrer les opérations de logements ordinaires, Tours Habitat a réorienté sa production vers les logements-foyers (cf chapitre IV).

Concernant les typologies de financement, la part des PLUS est en baisse dans la programmation. Tours Habitat explique qu'il n'arrive plus à équilibrer les opérations mixant PLAI et PLUS en raison des niveaux de loyers PLUS et de la fiscalité appliquée à ce produit (TVA réduite à 10 % pour les PLUS / 5 % pour les PLAI). Il propose dorénavant des opérations mixant PLAI et PLS en raison :

- du niveau des aides directes et du taux de TVA à 5 % pour les PLAI ;
- du niveau de loyer pour les PLS et, ce, malgré le taux du livret A.

En outre, la réduction des marges locales sur loyers impacte l'équilibre des opérations. Dernier exemple en date de cette difficulté à équilibrer les opérations : une opération déficitaire de 450 000 € sur 50 ans avec 20 % de fonds propres du bailleur. Avant le budget de l'office permettait de compenser ces déficits, ce ne sera peut-être pas le cas à l'avenir. La démolition de la barre Saint-Paul fait perdre 1 M d'€/ an de recettes de loyers au bailleur.

- Le taux de production QPV / hors QPV et le % de production ANRU

La production se fait à 100% hors QPV. Pour l'instant, la reconstitution de l'offre, suite aux démolitions dans le cadre du NPNRU du Sanitas, n'est pas encore effective. Aucune production n'est autorisée dans les QPV pour la reconstitution de l'offre (reconstitution inter-bailleurs sur la Métropole). L'OPH est peu présent sur la reconstitution de l'offre car n'a pas de foncier. Sur la Métropole, le foncier est rare et cher. Une emprise foncière a été exploitée dans le quartier Bords de Loire, mais l'option choisie a été celle de la diversification de l'offre de logements avec la production de logements en accession sociale à la propriété (opération L'Envol).

- La territorialisation de l'offre : production dans les communes déficitaires au titre de l'article 55 de la loi SRU, cohérence avec les objectifs du PLH

Pour ce qui est de la production sur le territoire des communes de la Métropole déficitaires au regard de la loi SRU, deux programmes ont vu le jour à Chanceaux-sur-Choisille. La commune de Fondettes, définie comme « carencée », n'a pas souhaité que Tours Habitat réalise en l'état le programme de construction que l'Office avait inscrit à la programmation 2021. Les discussions restent en cours avec la municipalité pour tenter de produire du logement social.

Le bailleur n'a pas de nouveaux projets sur les communes déficitaires (SRU) pour la fin de la CUS.

- le nombre de logements en acquisition – amélioration.

Les opérations en acquisition – amélioration (AA) portées par Tours Habitat sont de petite taille : résidence Élysée à Chanceaux-sur-Choisille, Résidence G. Moineaux, rue Courteline à Tours. Dans le cas de Chanceaux-sur-Choisille, le « mixage » avec de la construction neuve a permis de mieux équilibrer l'opération. Autre projet en AA : Couvrat Desvergnes avec travaux de moindre ampleur, en site occupé pour partie.

Les coûts par mode de production constatés pour Tours Habitat sont les suivants :

- construction neuve : 2000 €/ m² ;
- AA : 2600 à 2 900 € / m².

Le bailleur souhaite développer des projets en acquisition – amélioration mais se trouve dans l'impossibilité de les réaliser en raison des coûts de production. Ces opérations devraient bénéficier d'un soutien encore plus important pour devenir plus fréquentes ; elles permettent de donner une seconde vie à des bâtiments et contribuent à limiter l'étalement urbain. Leur bilan carbone est beaucoup plus favorable que de la démolition – reconstruction.

La concurrence avec les promoteurs (qui achètent, démolissent, reconstruisent) se fait aussi sentir sur les opérations en acquisition – amélioration.

- la part de maîtrise d'ouvrage directe, la part de VEFA ;

Sur la période observée, et sur 276 logements construits, le nombre d'acquisitions en VEFA est de 94. Tours Habitat tient à conserver en interne ses compétences et sa capacité à construire en direct. L'acquisition en VEFA se fait sensiblement au même coût que la production en direct : 1900 à 2 000 €/m².

Pour les achats en VEFA, Tours Habitat est en concurrence avec d'autres bailleurs « extérieurs » au 37 qui achètent plus cher. L'activité du bailleur est impactée par l'intervention des bailleurs nationaux qui disposent de moyens plus importants et qui bénéficient quand il s'agit de filiales d'Action Logement de possibilités de recapitalisation par ce dernier. L'arrivée de ces bailleurs sur le territoire a des effets pervers pour les bailleurs en place : ils proposent des loyers plus chers et captent les ménages les plus favorisés. Tours Habitat met en avant l'enjeu à pouvoir agir localement sur l'implantation des projets.

- la typologie des logements produits, notamment l'offre en petits logements (T1-T2) et ponctuellement grands logements (T5 et +) ; *apprécier l'évolution et l'adaptation aux besoins ;*

La demande la plus importante des candidats locataires reste sur des petites typologies : T1 et T2. Les demandes de grandes typologies, T5, sont elles aussi plus difficiles à satisfaire compte-tenu du nombre plus limité d'offres.

La production s'est donc axée sur les T1 et T2 pour près de 50 % (136 sur 276).

- les projets de démolition.

Pour ce qui est des opérations de démolition, elles concernent essentiellement celles inscrites au NPNRU du Sanitas. Également, sur le quartier Bords de Loire, un petit immeuble de 4 logements sociaux locatifs appartenant à Tours Habitat, a été démoli pour permettre la construction de l'opération L'Envol : 15 logements en accession sociale à la propriété.

- l'offre de logements en faveur des personnes ayant des besoins spécifiques (logements fléchés personnes en perte d'autonomie et logements fléchés jeunes de moins de 30 ans, logements étudiants…).

Pour les séniors, la production de logements adaptés se fait au travers des logements Habitat Facil' : 10 sur la résidence des Alizées à Chanceaux-sur-Choisille (financés pour partie par des caisses de retraite réservataires : Humanis (1), AG2R (2) IRSEM (7)).

Pour les personnes handicapées, un partenariat s'est tissé au fil des années avec l'Institut du Mai : 1 logement adapté sur la résidence Jardins Perchés (Tours Habitat prend à sa charge l'adaptation des parties communes et 1/3 des aménagements en parties privatives (environ 35 000 euros pour un T2)).

À ce jour, Tours Habitat a utilisé la possibilité d'attribution prioritaire des logements à des jeunes pour 15 logements existants situés dans les quartiers du Sanitas et de Rochepinard à Tours.

- le lissage du dépôt des dossiers de demande de financement.

Le lissage dans le dépôt des dossiers de financement est difficile à mettre en œuvre car la réalisation des études préalables est très longue et ces études évoluent en fonction notamment du difficile équilibrage financier des projets (trop d'anticipation aboutit à un risque de voir les coûts être considérablement modifiés). Auparavant, le dépôt du dossier de demande de financement intervenait au moment du dépôt du PC. Actuellement, le bailleur a tendance à attendre le retour des consultations d'entreprises afin de s'assurer que l'opération pourra se faire financièrement.

X Avis DDT

Tours Habitat souhaitant prioriser la réhabilitation de son patrimoine s'est engagé en 2019 dans le cadre de sa CUS sur des objectifs d'offre nouvelle en baisse par rapport à la production passée. À fin 2021, ces objectifs sont atteints à 67 % pour le logement ordinaire. Le contexte de crise a provoqué le report de certains projets et la production a davantage était portée vers les logements-foyers.

La faible proportion des PLUS, outil de mixité sociale, dans les opérations de logements familiaux nécessite une réflexion afin de déterminer les leviers qui permettraient d'améliorer leur part dans les projets.

Le dispositif d'attribution prioritaire de logements dans l'offre nouvelle et dans le parc existant pourrait être utilisé plus largement par Tours Habitat afin de satisfaire les besoins de logements des personnes en perte d'autonomie liée à l'âge et au handicap et des jeunes de moins de trente ans.

III.2 - Maintien d'un parc locatif social attractif (PP2, PP2 complémentaire, PP3)

Rénovation énergétique – Indicateurs PP2 / PP2 complémentaire
Réhabilitation – Indicateur PP3

✗ Au regard des résultats quantitatifs sur les items suivants, et sur 3 ans (2019-2020-2021) :

- le nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E, parmi le parc de logements de classe énergétique F et G ;
- les autres changements d'au moins une étiquette énergétique après la rénovation des logements, notamment les logements initialement classés E ;
- le nombre de logements éligibles à un prêt CDC (PAM, Eco-prêt et prêt amiante).

– Quels commentaires pouvez-vous faire sur la politique de rénovation énergétique ? Quelle part des interventions dans le cadre de l'ANRU ?

Les coûts des travaux explosent et le bailleur est en incapacité de compenser ces coûts sur les loyers qui sont très bas sur le patrimoine de Tours Habitat.

Les travaux de rénovation de la résidence Général Renault (74 logements) prévus en 2020 ont été décalés en 2023-2024 compte tenu des études financières qui ont mis en évidence un coût de réalisation supérieur aux prévisions. En 2021, les travaux ont été réalisés sur la résidence Chapelon, les autres (Jolivet et Beaujardin + 26 maisons individuelles) ont été également reportés entre 2023 et 2026.

À titre d'exemple, le coût des travaux est passé de 2 à 3,5 millions d'€ pour 62 logements.

– Quels impacts mesurez-vous pour les locataires sur les loyers et charges et sur l'augmentation du loyer au-delà de l'IRL ?

Les résidences qui ont fait l'objet de travaux de rénovation énergétiques bénéficient de chaudières individuelles ; le gain sur les charges est donc difficile à évaluer (pas d'instruments de mesure).

À partir de 2020, les résidences de l'ouest de la ville de Tours ont été raccordées au nouveau chauffage urbain, avec pour conséquence un taux de TVA réduit et une maîtrise certaine des charges dans le contexte de flambée des prix du gaz.

Pour ce qui est des travaux de réhabilitation, ils ne donnent lieu à une augmentation des loyers (10 % maximum) que dans la mesure ou des travaux sont réalisés à l'intérieur des logements. Ce fut le cas pour les résidences Merlusine, Chaumier, Valwein. Mais si les travaux ne concernent que l'ITE, la menuiserie, l'étanchéité ou les chaudières, aucune augmentation spécifique n'est arrêtée. Ce fut le cas pour les résidences Chapelon, Bergeonnerie, Clos Moreau.

– Quels impacts mesurez-vous en tant que bailleur sur l'attractivité du parc, la baisse de la vacance éventuelle et sur l'évolution du PSP (avance/retard) ?

Le parc réhabilité est un peu plus facile à relouer, sans que cela ne soit significativement mesurable. Ce qui a un impact certain, c'est l'installation d'ascenseurs.

Le patrimoine restant à réhabiliter est constitué du programme Desmoulins et de maisons individuelles. Les travaux sont compliqués notamment sur les pavillons datant des années 80-90 pour lesquels le taux de rotation est nul, l'ITE impossible.

Les priorités d'amélioration du bailleur se portent essentiellement sur la mise en place des ascenseurs dans les immeubles des quartiers de la Rotonde et du centre-ville.

– Quel est votre avis sur la mise en œuvre de la réforme du DPE : calendrier, difficultés rencontrées le cas échéant…

Le nouveau mode de calcul du DPE était attendu depuis 2016. Les nouveaux DPE seront réalisés sur une durée de 2 à 2,5 ans : de 2022 à mi 2024. Les diagnostiqueurs n'étaient pas en mesure de répondre à l'ensemble des sollicitations. Un focus particulier a été fait sur les quelques maisons individuelles encore en F et G. Tours Habitat s'interroge sur les résultats de certains diagnostics. Il rappelle la fin des recettes liées aux CEE qui viendra diminuer les ressources financières.

✗ Avis DDT

Concernant la résorption des passoires énergétiques (indicateur PP2), 20 logements classés en DPE F et G ont été rénovés sur la 1ère période de la CUS par rapport à un objectif de 145.

La CUS fixait l'objectif d'améliorer la performance énergétique (avec changement d'au moins une classe énergétique) de 1953 logements sur 2019 – 2021 ; 503 logements ont effectivement été rénovés énergétiquement.

Ce résultat est lié aux reports d'opérations de rénovation dont les coûts ont dû être réévalués à la hausse en raison de l'augmentation du prix des matériaux. Ainsi, il resterait, sur la base des anciens DPE, environ 226 passoires énergétiques dans le patrimoine de l'OPH de TMVL. Leur rénovation demeure un enjeu prioritaire sur la seconde période de la CUS.

III.3 - Politique de vente et de renouvellement urbain (PP4, PP4 complémentaire)

Mises en commercialisation – Indicateur PP4
Mises en vente effectives – Indicateur PP4 complémentaire

✗ Au regard des résultats quantitatifs sur les items suivants, et sur 3 ans (2019-2020-2021) :

- le nombre de logements mis en commercialisation ;
- le nombre de logements vendus ;
- le nombre de ventes au bénéfice des locataires du parc social.

– Quelle est votre analyse sur les bénéficiaires des ventes ? Observez-vous une évolution ?

Tours Habitat ne conserve pas de données personnelles sur les bénéficiaires des ventes en dehors de ce qui est autorisé par la CNIL (et dans le respect de la durée de conservation). La part des acquéreurs issus du parc social était de 0% en 2019 (15 logements vendus), 10% en 2020 (20 logements vendus) et 50% en 2021 (10 logements vendus).

Le rythme des ventes se cale sur celui de la libération des logements par les locataires. Il suit donc le rythme des rotations qui est plus élevé dans les immeubles pour lesquels il n'y a pas eu de vente. Le niveau de rotation est plus bas dans les immeubles où des ventes ont été réalisés, en raison d'une plus grande mixité des habitants.

Les ventes ont bien fonctionné sur les immeubles de la Milletière en raison de leur attractivité, des faibles prix de vente.

Le bailleur met en vente les immeubles qui rencontre des difficultés locatives, qui rapportent moins et pour lesquels un rééquilibrage du peuplement est nécessaire.

Des ventes en bloc pourraient être envisagées pour certains immeubles.

– Quelle réutilisation faites-vous des produits de la vente HLM ?

Les produits de la vente HLM sont inscrits en report à nouveau et viennent alimenter les fonds propres nécessaires aux opérations de constructions neuves ou de réhabilitations.

– Avez-vous mis en œuvre un dispositif de vente d'immeuble à rénover ? Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?

Ce dispositif n'a pas été mis en œuvre par Tours Habitat.

– Quels commentaires faites-vous sur le nombre de ventes à l'organisme national de vente et sur les ventes en bloc ?

En raison du faible volume de vente, de l'existence d'une équipe sur l'activité de commercialisation des logements, le bailleur ne souhaite pas recourir à l'organisme national de vente.

✗ Avis DDT

Concernant l'indicateur PP4, le guide DGALN a apporté des précisions que nous n'avions pas au moment de l'élaboration des CUS. Notamment, le guide a précisé que sont considérés comme logements mis en commercialisation :

- Les logements vacants que l'organisme envisage de vendre en application du sixième alinéa de l'article L.443-11 pour lesquels il a recueilli les accords et avis prévus à l'article L.443-7 du CCH **et pour lesquels la publicité a été réalisée selon les modalités définies à l'article R.443-12 du CCH** ;
- Les logements occupés pour lesquels l'organisme a fait **une proposition de vente** en application du sixième alinéa de l'article L.443-11 et pour lesquels il a recueilli les accords et avis prévus à l'article L.443-7 du CCH.

Selon la délibération annuelle du CA de Tours Habitat sur les ventes de 2019, 19 logements vacants étaient à vendre au 1er janvier 2019. Ce nombre constitue la valeur de référence en lieu et place des 156 logements indiqués dans la CUS et qui correspondent aux logements listés dans le plan de vente (logements pour laquelle la mise en commercialisation a été autorisée mais la publicité n'a pas forcément été réalisée).

Tours Habitat met en vente les logements à leur libération. La part des ventes aux locataires du parc social est en progression mais reste peu élevée. Les capacités financières limitées des locataires du parc social expliquent ce constat. Sur les années 2022-2024, il sera intéressant de développer les propositions de ventes aux locataires occupants, d'en préciser la part de ces ventes dans les aliénations réalisées.

III.4 - Gestion sociale

Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil des ménages défavorisés

Attributions aux ménages du premier quartile – Indicateur PS1

✗ Au regard des résultats quantitatifs sur les items suivants, et sur 3 ans (2019-2020-2021) :

- les attributions hors QPV pour les Q1 ;
- les attributions en QPV aux Q2, 3 et 4 *(à annexer à cette trame)*

– Quels moyens/leviers d'accompagnement avez-vous mis en œuvre pour atteindre les objectifs d'attribution hors QPV ? en QPV ?

Un suivi régulier est mis en place : lors de chaque commission d'attribution l'ordre du jour distribué aux membres et réservataires participants fait apparaître la catégorie de quartile à laquelle appartient chaque demandeur positionné sur un logement.

La Métropole a accepté que les attributions de logements en sous-location puissent être comptabilisés dans l'objectif d'attribution aux demandeurs du premier quartile hors QPV.

Attributions hors QPV pour le premier quartile :

- en 2021 : 99 attributions 1er quartile sur 482 attributions hors QPV, soit 20.5 % ;
- en 2020 : 108 attributions 1er quartile sur 491 attributions hors QPV, soit 21.99 %;

- en 2019 : 85 attributions 1er quartile sur 593 attributions hors QPV (dont 183 attributions sur 6 résidences neuves), soit 14.33%

Le patrimoine de Tours Habitat est situé à 70 % en QPV. Le bailleur est donc moins concerné que d'autres par l'obligation concernant le 1er quartile. Le niveau de revenu du 1er quartile, très bas, pose de réelles difficultés à tous les bailleurs.

– Quelles bonnes pratiques avez-vous utilisées ?

Un courrier a été adressé à tous les réservataires pour les sensibiliser à la question des attributions hors QPV aux demandeurs du premier quartile.

– Quels ont été les freins éventuels à l'atteinte de ces objectifs ? Quels éléments d'explications pouvez-vous apporter ? Quels moyens et actions envisagez-vous de développer pour augmenter le pourcentage d'attributions au bénéfice des ménages relevant du premier quartile en dehors des QPV ?

L'attribution de logements hors QPV aux demandeurs du premier quartile reste difficile dans la mesure où les résidences concernées sont plus récentes donc les loyers plus chers. Même si l'objectif de mixité sociale est important à respecter, il convient de ne pas fragiliser les locataires en leur attribuant des logements dont les loyers pèseraient trop lourd sur leur budget.

Pour ce qui est de l'attribution de logements en QPV aux demandeurs des trois quartiles supérieurs (objectif 75% - Tours Habitat 70%), l'écueil reste l'attractivité du patrimoine ancien.

Répartition des attributions en QPV en fonction des quartiles 2, 3 et 4 :

- 2021 : 814 attributions en QPV dont 220 au quartile 2 (Q2) , 178 au quartile 3 (Q3), et 157 au quartile 4 (Q4) ;
- 2020 : 735 attributions en QPV, dont 378 au Q2, 134 au Q3 et 18 au Q4 ;
- 2019 : 840 attributions en QPV dont 423 au Q2, 157 au Q3 et 13 au Q4.

– Envisagez-vous la mise en place de la NPL ? Quelle difficulté rencontrez-vous à sa mise en place ?

NON (sauf si réflexion de la CIL).

✗ Avis DDT et DDETS-PP

La part des attributions au 1er quartile est en progression sur les 3 premières années de la CUS. À noter que Tours Habitat a inclus les attributions au 1er quartile des logements en sous-location dans ses résultats. Nous invitons Tours Habitat à poursuivre les démarches pour améliorer le taux d'attribution hors QPV au 1er quartile sur TMVL.

Une étude sur les loyers du parc social est en cours à l'échelle de Tours Métropole Val de Loire avec pour objectifs de démultiplier l'offre abordable, hors QPV, pour les ménages du 1er quartile et d'étudier l'opportunité et la faisabilité de mettre en œuvre une réorganisation des loyers dans le parc social.

Attributions aux publics prioritaires – Indicateur PS2

✗ Au regard des résultats quantitatifs sur l'item suivant, et sur 3 ans (2019-2020-2021) :

- les attributions aux publics prioritaires (et très prioritaires) sur le parc du bailleur non réservé ;

– Quelles bonnes pratiques avez-vous utilisées ?

Le niveau des loyers relativement bas sur le parc de Tours Habitat (moins 20% par rapport à la médiane nationale) facilite l'accueil des publics prioritaires. Un autre atout est la situation géographique des résidences qui se trouvent soit en centre-ville (le Sanitas notamment) soit dans des quartiers très bien desservis par les transports en commun. Les locataires disposent également de tous les services et commerces à proximité de leur lieu de vie.

En 2021, sur 1300 attributions de logements, 900 étaient destinées aux publics prioritaires. Mais cette politique forte d'accueil des publics prioritaires tend à renforcer la paupérisation du parc de Tours Habitat et augmente les risques locatifs.

– Quels moyens/leviers d'accompagnement avez-vous mis en œuvre pour atteindre les objectifs d'attribution aux publics prioritaires ?

Tours Habitat a tissé de longue date un partenariat efficace avec les associations qui accompagnent les locataires les plus fragiles au travers de la sous-location (AJH, Ficosil, Entraide et Solidarités, Secours Catholique, Emmaus 100 pour 1, La Source, Cordia…).

– Quels ont été les freins à l'atteinte de ces objectifs ? Quels éléments d'explications pouvez-vous apporter ?

Les objectifs d'attributions aux publics prioritaires sont largement atteints avec des taux d'attribution variant entre 45 et 61 % pour un objectif réglementaire de 25 %.

– Pour les attributions liées au DALO, avez-vous rencontré des difficultés ? Y a-t-il eu des refus de logements pour des ménages reconnus au titre du DALO et le cas échéant, pourquoi ?

Les attributions DALO sont très peu nombreuses (2 ou 3 par an) et ne posent pas de problèmes.

– De même, pour les logements réservés du contingent préfectoral, avez-vous rencontré des difficultés d'attributions ? Pouvez-vous préciser le nombre de rejets de candidat.e.s au titre du contingent et les motifs principaux ?

Le nombre de rejets peut être plus important dans la mesure où les logements, compte-tenu de l'urgence, ne sont visités qu'après attribution.

Rejets de candidatures au titre du contingent préfectoral :

- 2019 : 191 candidatures examinées en CAL dont 162 attributaires, et 29 décisions de non-attribution (11 car incomplet, 5 pour dettes locatives et le reste pour divers motifs : capacité du ménage à vivre en autonomie non démontrée…) ;
- 2020 : 162 candidatures examinées en CAL dont 151 attributaires, et 11 décisions de non-attribution (5 incomplets, 2 pour incohérence des pièces justificatives, 2 pour capacité du ménage à vivre en autonomie non démontrée, 1 pour inadéquation ressources/logement, 1 non respect des conditions de mutation) ;
- 2021 : 216 examinées en CAL et tous ont bénéficié d'une attribution (cependant, on notera que 20 ont refusé le logement après CAL).

– Avec la mise en place des dispositifs de cotation et de gestion en flux, comment la CUS va-t-elle être impactée ?

Pour ce qui est de la cotation de la demande, Tours Habitat expérimente la grille de cotation depuis mars 2022. La commission d'attribution n'a pas noté d'impacts importants sur les pratiques d'attribution : la cotation confirme l'analyse fine des dossiers qui est opérée par la commission. Elle peut être utile en cas de candidatures multiples, similaires dans les profils et présentant des difficultés. Il est possible qu'avec le temps les membres de la CALEOL se saisissent davantage de ce dispositif.

La gestion en flux suscite des craintes : la première de concentrer les publics prioritaires là où la rotation est la plus forte sur le parc immobilier, créant des poches de fragilité, la seconde de ne pas réussir à atteindre l'objectif de 30 % d'attributions aux publics prioritaires hors QPV compte tenu du niveau élevé des loyers dans ces quartiers (qui plus est avec la difficulté de faire correspondre dans ces quartiers la demande de petits logements avec les rares libérations sur ces typologies).

L'assiette pour le calcul du flux fait actuellement l'objet d'un débat, notamment avec Action Logement qui a ou va rencontrer tous les bailleurs.

✗ Avis DDT et DDETS

Le taux d'attribution aux publics prioritaires (ménages reconnus DALO et ménages relevant de l'art. L 441-1 du code de la construction et de l'habitat) est élevé sur le patrimoine non réservé de Tours Habitat démontrant l'efficacité des moyens mis en place en interne et des partenariats développés.

Hébergement et logement accompagné

– Par rapport aux objectifs définis dans la CUS, et aux principaux résultats sur 3 ans (2019-2020-2021), quelles évolutions identifiez-vous concernant les items suivants :

- **le partenariat du bailleur avec le SIAO ?**

La CUO ne se réunit plus avec les partenaires bailleurs. La DDETS informe que le fonctionnement avec le SIAO est en refondation. L'objectif est de remettre le SIAO en cœur des parcours de logement surtout dans le parc social. En effet, le SIAO est aujourd'hui présent sur l'hébergement et le logement accompagné mais peu dans le parc social.

- **la politique pour le développement d'une offre de logements avec intermédiation locative, avec de l'accompagnement ou destinée à de l'hébergement, ainsi que les résultats obtenus ?**

Sur l'intermédiation locative (AJH, Ficosil, Entraide et Solidarités, Secours Catholique, Emmaus 100 pour 1, La Source, Cordia…), un partenariat fort existe sur le territoire. Plus de 300 logements sont concernés.

- **les (nouveaux) partenariats noués avec les acteurs de l'accompagnement vers et dans le logement ou de l'hébergement ?**

Tours Habitat et l'association CORDIA ont été lauréats de l'appel à projet régional du programme d'Accompagnement Vers et Dans le Logement, lancé en janvier 2021.
Intitulé de l'action : « Prévention des expulsions dans le cadre des troubles du voisinage en lien avec une problématique de santé »
Publics visés : « Locataires souffrant de troubles psychiques (syllogomanie, addictions…) faisant l'objet d'une procédure d'expulsion dans le cadre de troubles de voisinages relevant de la mal-occupation (nuisances olfactives, sonores, incurie, très forte infestation de nuisibles…). »

Tours Habitat a ainsi obtenu un financement pour 10 accompagnements Médico-Social soit 42 000€ par an sur 2 ans renouvelables une fois (pour un montant maximum de 168 000 € sur 4 ans).

Cette action s'inscrit dans une démarche déjà structurée au sein de Tours Habitat, qui a développé depuis plusieurs années une réponse sociale d'accompagnement des locataires en difficulté, au travers en particulier de l'action des Conseillers en Économie Sociale et Familiale. Mais parmi les locataires en difficulté, Tours Habitat a constaté que les situations de mal occupation du logement, avec possibles nuisances de voisinage, qui se manifestent par des troubles du comportement de type incurie, Diogène, système de vie inversé, sont de plus en plus présentes et s'inscrivent très souvent dans des situations de grand isolement des publics. Malgré un partenariat fort avec les acteurs de l'action sociale, les travailleurs sociaux de l'Office ne sont pas à même de trouver des solutions visant à une amélioration durable des conditions de vie. L'adhésion du locataire est difficile à gagner et le diagnostic médico-social est très souvent complexe à réaliser pour un bailleur. Or il apparaît souvent que l'origine du problème n'est pas liée au logement, mais plutôt à une problématique de santé mentale, qui doit être diagnostiquée et prise en charge par une équipe qualifiée.

Tours Habitat a donc signé dès 2019 une convention partenariale avec l'Association CORDIA qui propose aux bailleurs sociaux des expertises et des accompagnements pluridisciplinaires auprès des locataires en très grandes difficultés dans leur logement, pour l'accompagnement de deux locataires. C'est fort de cette première expérience avec l'Association CORDIA que Tours Habitat a répondu avec elle à l'appel à projet régional début 2021, afin de trouver les fonds nécessaires au financement d'un nombre plus important de suivis.

L'approche de CORDIA vise à étayer la remise en route des locataires avec une équipe pluridisciplinaire, psychologue, travailleur social, soignant (avec la possibilité de faire intervenir le médecin) en lien avec l'équipe sociale du bailleur. CORDIA va à la rencontre des ménages pour comprendre et analyser les causes des difficultés, repérer les risques et co-construire, avec les personnes accompagnées, des réponses appropriées. CORDIA intègre à son accompagnement pluridisciplinaire une plateforme numérique d'aide à la décision, pour soutenir et renforcer le pouvoir d'agir du locataire (prise de conscience de la situation / intérêt pour sortir de l'impasse / capacité à décider).

La durée de l'accompagnement peut être variable selon les problématiques identifiées et la capacité des personnes à se saisir du dispositif (6 à 18 mois). Au 30 juin 2022, 14 locataires ont fait ou font l'objet d'un suivi.

Ce partenariat très récent ne permet pas un retour d'expériences précis toutefois les premiers retours de l'accompagnement avec cette structure sont satisfaisants. Les locataires doivent adhérer au projet et bénéficient d'une offre de soin. Cette action permet de réduire les troubles de voisinage. Un de ses effets est la reprise du paiement des loyers par les locataires accompagnés. Une CESF du service développement urbain a été dédiée aux problèmes de santé mentale les plus lourds ainsi qu'aux problématiques de troubles de voisinage. Tours Habitat identifie au préalable les locataires les plus à même d'adhérer au dispositif.

– Avez-vous des projets d'habitat inclusif ? Pouvez-vous décrire les partenariats que vous avez développés à cette occasion ?

Un projet d'habitat inclusif est en cours de réalisation à Fondettes en lien avec l'EHPAD du Hameau de la Thibaudière (60 places) : 15 logements inclusifs y sont associés sur le même site.

Trois autres projets sont en cours de montage et vont faire l'objet d'une demande de financement avant la fin de l'année 2022, Tours Habitat se positionnant en tant que personne porteuse du projet partagé :

- Les Alizées à Chanceaux-sur-Choisille : 10 logements seniors inclus dans une résidence intergénérationnelle (déjà loués). Un espace commun a été mis à disposition de la commune qui ne s'en saisit pas. TH souhaite reprendre la main dessus pour proposer réellement cette salle aux résidents ;
- Une quinzaine de logements seniors en diffus au Sanitas. Une réflexion est en cours sur ce quartier dans le but de lutter contre l'isolement, l'exclusion des personnes âgées dans des logements existants adaptés « Habitat Facil ». Elle porte sur la création ou mise à disposition d'un espace commun avec une animation par un porteur de projet partagé (3P). Ce 3P définit le projet avec les locataires ou futurs locataires et met en œuvre l'animation ;
- Une dizaine de logements rue du Luxembourg à Tours Nord, dans le cadre d'un projet plus vaste de promotion mené par Nexity (attribution à Tours Habitat d'un immeuble alliant locatif social et habitat inclusif pour séniors et personnes handicapées).

✗ <u>Avis DDETS</u>

Le bailleur est appelé à resserrer ses liens avec le SIAO, tant dans le cadre du pilotage des activités de ce dernier, que dans la perspective de l'organisation des commissions bailleurs / hébergeurs par le SIAO en appui de la DDETS.

III.5 - Politique de qualité de service rendu

Logements accessibles (accès par personne en fauteuil roulant) – Indicateur SR1

✗ <u>Au regard des résultats quantitatifs sur l'item suivant, et sur 3 ans (2019-2020-2021)</u> :

- le nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite ;

et au-delà du nombre de logements accessibles aux PMR :
– Votre politique sur l'adaptation du patrimoine à la perte d'autonomie liée à l'âge ou au handicap a-t-elle évolué ?

En 2021, la décision a été prise de lancer l'installation d'ascenseurs sur 22 adresses au Sanitas, en complément des 9 déjà installés (partout où cela est techniquement possible sans modification des structures du bâtiment).

Les partenariats restent actifs avec les caisses de retraite réservataires de logements Habitat Facil' et avec les associations telles que l'Institut du Mai et l'APF.

– Avez-vous utilisé la possibilité d'attribution prioritaire aux personnes en perte d'autonomie dans l'offre nouvelle et dans l'existant ? Pouvez-vous préciser ?

Cette possibilité n'a pas été mise en œuvre par Tours Habitat, que ce soit dans l'offre nouvelle ou le parc existant.

– Quelles démarches de labellisation avez-vous entamées ?

Aucune

✗ Avis DDT et DDETS

La progression des logements accessibles dans le patrimoine de Tours Habitat est à la hauteur des engagements fixés dans la CUS.

Traitement des réclamations, enquête de satisfaction, certification ou labellisation

– Quels résultats avez-vous obtenu en matière de qualité de service rendu depuis 3 ans (traitement des réclamations, enquête de satisfaction, certification ou labellisation…) ?

Tours Habitat réalise une enquête de satisfaction annuelle auprès d'un échantillon de 10% des locataires de son patrimoine. Par ailleurs, Tours Habitat s'inscrit dans une démarche régionale portée par l'USH Centre qui vise à la réalisation d'une enquête triennale, la dernière ayant été réalisée en octobre/décembre 2019. Les dernières enquêtes de satisfaction ont été réalisées comme suit :

- avril 2019 : enquête individuelle ;
- octobre/décembre 2019 : enquête triennale ;
- avril 2021 : enquête individuelle.

Ces enquêtes ont été réalisées par un prestataire extérieur, Règle de Trois, afin de bénéficier d'un point de vue objectif et d'une analyse et interprétation des résultats pouvant éclairer l'Office dans ses orientations à privilégier en termes de qualité de service.

Les principaux enseignements issus de ces 3 dernières enquêtes de satisfaction sont les suivants :

- Une qualité de vie du quartier et la propreté des espaces extérieurs plus ou moins bien évaluée. Thématique délicate à traiter par le seul bailleur car elle est impactée par l'intervention de multiples acteurs ;
- Des thématiques dites "cœur de métier" qui méritent une attention :
  - le traitement des demandes d'interventions techniques dans le logement. Ce thème bénéficie d'une notation moyenne des locataires. Les locataires concernés se déclarent pas suffisamment informés de l'avancement de leur demande. Si des évolutions ont déjà été réalisées, l'Office se fait accompagner par un prestataire depuis 2021 pour revoir en profondeur le process depuis l'accueil et la prise en compte de la demande jusqu'à son traitement. Ainsi, depuis peu, les surveillants d'immeubles sont équipés de tablettes connectées leur permettant de saisir en direct les demandes des locataires et surtout de leur communiquer un état d'avancement.
  - Le traitement des demandes non techniques, cette thématique fait l'objet d'une mauvaise appréciation des locataires concernés qui se concentrent essentiellement sur les demandes de mutation et troubles de voisinage. En matière de mutation, l'Office consacre chaque année 20% à 25% de ces attributions au bénéfice de demandeurs déjà logés dans le patrimoine de Tours Habitat. Cependant, il faut rappeler que, parmi les 17 000 demandes que compte le fichier partagé de la demande, 40% sont constituées de demandeurs déjà logés dans le parc social. En matière de troubles de voisinage, les solutions pour parvenir à un règlement du conflit sont longues à mettre en œuvre et pour obtenir un résultat satisfaisant ; tout ce temps génère une insatisfaction des locataires. Un

chargé de mission vient en soutien des surveillants d'immeubles pour les situations qui perdurent, met en œuvre des actions de différents niveaux : conciliation, convocation au siège de l'Organisme, exploit d'huissier,.... Une marge d'amélioration réside dans une meilleure information à apporter au(x) locataire(s) plaignant(s).

Un travail est en cours avec un prestataire pour mettre en place une cellule dédiée à la gestion des réclamations qui compte 4 personnes.

- La propreté des parties communes dont l'appréciation reste moyenne. Cependant l'organisme a beaucoup investi depuis 2013 pour progresser sur ce champ. Un animateur « propreté » a été identifié en interne et formé, pour accompagner les équipes chargées de la prestation de nettoyage, améliorer les techniques de nettoyage, faire évoluer les produits et matériels, contrôler et évaluer la prestation en interne… De plus, depuis 10 ans, un prestataire extérieur est chargé d'évaluer la qualité de la prestation d'entretien ménager au travers d'un audit des parties communes (40 entrées chaque année), et d'orienter l'Office dans les actions à mener pour progresser. Il est à noter que ces évaluations ont permis de faire progresser l'organisme et que les évaluations réalisées par le prestataire le démontrent avec une notation qui oscille entre 85 et 87/100 ces dernières années.

Quelques thématiques sont constamment appréciées favorablement des locataires : accueil des nouveaux arrivants, information et communication, qualité des contacts…

Le Cabinet Règle de Trois attire l'attention sur le contexte sociétal qui pèse bien évidemment sur les résultats : contexte économique, crise de défiance vis-à-vis des formes de représentation du pouvoir, normalité de l'immédiateté des réponses, niveau de qualité de service délivré en forte progression dans tous les secteurs d'activités, idéalisation forte du logement, émissions de télévision consumériste, amplification des difficultés d'accession, mutations fortes des populations de seniors…

Plus généralement, la stabilité de la note de satisfaction globale ne traduit cependant pas les efforts réalisés par l'Office, tant en ce qui concerne les travaux d'amélioration et de réhabilitation du patrimoine au cours des dernières années, que l'amélioration des procédures de traitement des demandes d'intervention techniques ou administratives. Il en est de même de la propreté des parties communes, dont l'évaluation réalisée par un prestataire chaque fin d'année révélait en fin d'année 2019 une nouvelle hausse de la qualité de la prestation. Cependant, la perception des locataires ne s'améliore pas. Le ménage est pourtant réalisé plus souvent mais les espaces collectifs sont très vite re-salis par les usagers. Pour montrer les efforts produits, Tours Habitat affiche dans les halls des tableaux listant les heures de passage.

Cette appréciation globale de la satisfaction des locataires demeure cependant satisfaisante au regard du patrimoine de l'Office qui est essentiellement urbain et composé majoritairement d'immeubles collectifs et de Quartiers Politique de la Ville importants. Ce type d'habitat est plus nettement pénalisé sur les thèmes de la « qualité de vie dans le quartier », de la « propreté des espaces extérieurs » et des « parties communes ».

– Quels dispositifs avez-vous mis en place en matière de lutte contre les impayés ? Notez-vous une évolution ces 3 dernières années au niveau des impayés ?

Tours Habitat dispose d'un encaisseur à domicile qui rencontre les locataires pour les aider à apurer leurs dettes. L'office accompagne au plus près ses locataires. Lors de cet accompagnement, le bailleur identifie fréquemment des droits « non ouverts » par les locataires, les aident à solliciter les dispositifs qui existent et les accompagnent pour les demandes de droits…

Avant le passage en compatibilité commerciale, les impayés étaient gérés par le trésor public qui disposait de moyens efficaces pour les recouvrements. Ce n'est pas le cas pour Tours Habitat qui a tenté de travailler avec un huissier.
Tours Habitat fait part des pertes de recettes liées aux squats. Actuellement 30 logements sont squattés, il a pu y en avoir jusqu'à 60. Ils sont localisés essentiellement dans le quartier du Sanitas où certains logements sont facilement accessibles (accès extérieurs par des coursives). Les problèmes de gestion liés à ces squats n'ont pas forcément diminué (squats en cours sont de long terme). Les coûts de mise en place et dépose des portes anti-squats sont importants.

– En matière de maîtrise des charges locatives et de régularisation des charges, votre politique a-t-elle évolué ?

Non.

✗ **Avis DDT et DDETS**

Pas d'observation.

III.6 - Performance de gestion

Coûts de gestion – Indicateur G1

✗ **Au regard des résultats quantitatifs sur l'item suivant, et sur 3 ans (2019-2020-2021) :**

- **coûts de gestion ;**

– Quelles actions avez-vous mises en œuvre pour optimiser les coûts de gestion ?

Les coûts de gestion ne peuvent pas être plus optimisés qu'ils le sont déjà. L'Office se situe très en deçà de la médiane nationale (organismes similaires). Pour 2021, le coût de gestion par logement s'établit à 1077 euros.

– Quelles difficultés avez-vous rencontrées pour réduire ou optimiser vos coûts de gestion ?

Cf ci-dessus.

✗ Avis DDT

Les engagements figurant dans la CUS ont été rectifiés pour la seconde période de la CUS. En effet, ils intégraient la taxe foncière. Or, l'indicateur G1 correspond au coût de gestion locative hors taxe foncière et hors charges CGLLS. Les engagements pour 2022 à 2024 ont été mis à jour dans le tableau de suivi.

IV - ANALYSE DES RESULTATS – CUS LOGEMENTS-FOYERS

IV.1 - Développement de l'offre de logements-foyers sur le territoire – Indicateur PP-LF-1

✗ Au regard des résultats quantitatifs sur les items suivants, et sur 3 ans (2019-2020-2021) :

- la production de logements-foyers ;
- les types de logements-foyers (résidences sociales, FJT, pensions de famille, EHPAD…)

– Quelles difficultés avez-vous rencontrées pouvant expliquer l'écart avec vos objectifs initiaux ?

L'objectif initial est quasiment atteint : 110 équivalents-logements ont été produits pour un objectif de 125. Les 110 équivalents-logements correspondent à :

- la pension de famille « Clos Moreau » à Tours Nord comprenant 20 logements PLAI dont 5 PLAI adaptés, gestionnaire : Soliha ;
- l'EHPAD de la Thibaudière à Fondettes comprenant 70 PLS, gestionnaire : AGEVIE ;
- le foyer jeune travailleurs des Hauts de Sainte-Radegonde à Tours comprenant 20 logements PLAI, financement NPNRU, gestion AJH.

En raison des difficultés à équilibrer les opérations de logements ordinaires, Tours Habitat a réorienté sa production vers les logements-foyers.

– Quelles problématiques éventuelles rencontrez-vous dans la mise en œuvre des partenariats ?

Tours Habitat ne rencontre pas de problème particulier dans la mise en place de partenariats. Les partenaires sont ceux présents sur le territoire, qui répondent aux besoins identifiés.

– Quelles sont vos perspectives de développement pour les trois prochaines années en lien avec les besoins du territoire (PLH, PDALHPD) et les orientations nationales ?

Tours Habitat n'a pas livré de logements-foyers sur la période 2019 à 2021. Mais plusieurs projets sont en cours de réalisation (projets mentionnés ci-dessus : l'EHPAD du Hameau de la Thibaudière, pension de famille du quartier du Clos Moreau, Foyer de jeunes travailleurs du quartier des Hauts de Sainte Radegonde).

Un quatrième projet est à l'étude : Tours Habitat souhaite créer un Foyer de jeunes travailleurs qui serait géré par l'Association Jeunesse et Habitat (environ 40 places), à Tours à l'emplacement du Foyer Beau Site et après restructuration lourde du bâtiment actuel (dans la mesure où un financement État serait accessible au travers d'un nouveau conventionnement).

– Avec la possibilité d'habitat inclusif ouverte aux logements-foyers, envisagez-vous des projets spécifiques ?

Pas de projet en perspective.

✗ Avis DDT et DDETS

La liste d'attente concernant les demandes de places en pensions de familles et résidences accueil recueillies par le SIAO est très importante sur la métropole tourangelle : 85 demandes sont enregistrés à ce jour avec un délai d'attente d'environ 3 ans. Ce nombre de demandes non pourvues représente un besoin d'environ 5 structures en pension de famille et résidences accueil.

Sur le volet hébergement, un besoin de 25 places en centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) est constatée sur le territoire métropolitain.

IV.2 - Réhabilitation de logements-foyers sur le territoire – Indicateurs PP-LF-2 et PP-LF-3

✗ Au regard des résultats quantitatifs sur les items suivants, et sur 3 ans (2019-2020-2021) :

- la rénovation énergétique ;
- la réhabilitation de logements-foyers (résidences sociales, FJT, pensions de famille, EHPAD…).

– Quels commentaires pouvez-vous faire sur la politique de rénovation énergétique ?

Les travaux de rénovation énergétique concernent le foyer de la Chambrerie qui comprend 30 places (début des travaux en janvier 2021, fin en octobre 2022).

– Quels impacts mesurez-vous pour les résidents sur les redevances (charges incluses) ?
Pas de commentaire.

✗ Avis DDT

Tours Habitat détient deux résidences en étiquette énergétique F : la Martinière et la Bazoche. La rénovation énergétique de ces structures devrait être envisagée à court terme avec les gestionnaires.

V - ANALYSE DES RESULTATS – CUS ACCESSION

Indicateurs PP-ACC1 et PS-ACC1

✗ Au regard des résultats quantitatifs sur les items suivants, et sur 3 ans (2019-2020-2021) :

- la part des logements agréés en PSLA ayant fait l'objet d'une transformation en LLS ;
- la part des contrats d'accession sociale à la propriété signés avec les ménages dont les ressources sont inférieures aux plafonds PLUS.

– Pouvez-vous commenter le niveau de réalisation atteint (contexte, localisation, public cible...) ?

Sur la période 2019-2021, le programme de PSLA des Florentines (quartier de Monconseil à Tours) était en fin de commercialisation. Une option n'a pas été levée et le bien a été vendu en accession sociale « classique ». En cours de commercialisation, un autre bien avait également fait l'objet d'une vente directe en accession sociale.

Pour la seconde période de la CUS, deux programmes seront livrés :
- l'Envol à TOURS, quartier des Bords de Loire, en 2023 : 15 logements en accession sociale bénéficiant d'une TVA à taux réduit du fait de leur situation en QPV ;
- 30 logements en PSLA livrés en 2023 sur le quartier des Hauts de Sainte Radegonde.

Un autre programme a été étudié et doit être mis en attente, celui de 18 logements en PSLA sur le site de La Planche à Rochecorbon. Ce programme a été retardé du fait d'un recours des voisins sur les permis d'aménager et de construire. Aujourd'hui, compte-tenu des coûts de construction actuels, le projet n'est plus équilibré.

– Envisagez-vous de développer l'accession via d'autres dispositifs tels que le BRS (bail réel solidaire) ?

La Ville de TOURS a une volonté forte de développer le BRS pour permettre l'accession sociale à la propriété dans des quartiers où le foncier est particulièrement cher ; elle porte ce discours dans les discussions avec les promoteurs privés. Dans le quartier des Prébendes, Tours Habitat pourrait acquérir, dans le cadre d'une VEFA, deux logements en BRS. Quatre logements sont également en cours de négociations à Tours Nord.

Tours Habitat souhaite présenter ces projets, et plus généralement le principe du BRS, à la Métropole, pour que les instances de cette dernière se prononcent sur leur intérêt pour le sujet au regard des enjeux du PLH, et sur un éventuel soutien financier (à ce jour, les montages en BRS ne bénéficient pas d'aide de la Ville et/ou de la Métropole).

Pour mener à bien les projets de BRS, Tours Habitat va solliciter l'agrément OFS.

Le bailleur indique qu'il est très difficile de développer du BRS en même temps que le PSLA. Il se pose la question de la concurrence du BRS avec les opérations de LLS. L'inflation vient casser le modèle qui marche bien avec un taux du livret A de 0,5 % mais pas avec un taux de 3 %. Le BRS est intéressant avec un prix de revient de 2700 voire 2 900 €/m² maximum sinon ce produit ne marche pas sauf à augmenter les fonds propres.

✗ Avis DDT

Pas d'observation.

VI - CONCLUSION ET PERSPECTIVES

Suite à cet exercice de bilan à mi-parcours, pour les années 2019, 2020 et 2021, pouvez-vous synthétiser les points positifs, points de vigilance ou actions correctives à mettre en place pour atteindre les objectifs identifiés dans la CUS ?

D'ici la fin de la convention, et au-delà, quelles perspectives envisagez-vous en matière de :
– évolutions de l'organisme,
– nouvelles stratégies,
– adaptation aux enjeux sociaux,
– adaptation aux enjeux d'urbanisme et d'aménagement ?

Le respect des objectifs en matière de production de logements pose question dans la mesure où, aujourd'hui, les équilibres de gestion ne peuvent pas être atteints. Les études financières sur les projets sont alarmantes. Plusieurs facteurs déséquilibrent les opérations :

- Des coûts de construction en forte augmentation ;
- L'absence de subventions en dehors du PLAI ;
- Les difficultés à trouver du foncier abordable couplée à la concurrence avec les promoteurs privés (et la réticence de certains maires à voir le foncier de leur commune porter des projets de logement social) ;
- Des fonds propres de l'organisme qui vont s'amenuisant et qui ne peuvent plus être alimentés par des résultats financiers excédentaires (inquiétudes quant à une ponction plus importante encore des finances des organismes HLM au travers de la RLS, dans les années à venir / et les pertes de loyers du fait des démolitions au Sanitas dans le cadre du NPNRU).

Plus globalement, Tours Habitat doit faire face à ses charges avec pour ressource ses seuls loyers, qui sont inférieurs de 20% à la médiane nationale des OPH (3151 euros / logement / an contre 3935 – données de 2020). Pour autant, le niveau de maintenance du patrimoine, compte-tenu de l'ancienneté de celui-ci, reste très supérieur à la médiane (789 euros / logement / an contre 614).

La poursuite des objectifs de la CUS devra donc tenir compte des stratégies que l'Office doit mettre en œuvre pour maintenir son équilibre financier : maîtrise de l'endettement, maîtrise des coûts de fonctionnement (sachant

que, pour ce qui est des frais des personnels, le ratio est de 602 euros / logement / an contre 680 pour les autres OPH) et optimisation des ratios de gestion au travers de la maîtrise de la vacance locative et des impayés.

Sur ce dernier point, la flambée des coûts de l'énergie, malgré le bouclier tarifaire, laisse craindre un endettement accru des locataires qui ne pourraient plus faire face à leurs charges, avec un impact important sur la trésorerie de Tours Habitat.

✗ Avis DDT et DDETS

Sur cette première période de mise en œuvre de la CUS, la production d'offre nouvelle et la programmation des travaux de réhabilitation/rénovation énergique ont été impactées et retardées par la crise sanitaire et le contexte économique. La production de logements locatifs sociaux ordinaires a été particulièrement impactée avec 67 % de logements agréés par rapport à l'objectif. La production de logements-foyers est à la hauteur des engagements fixés (88 %).

La faible proportion des PLUS, outil de mixité sociale, dans les opérations de logements familiaux nécessite une réflexion afin de déterminer les leviers qui permettraient d'améliorer leur part dans les projets.

Des reports d'opérations de rénovation énergétique dont les coûts ont dû être réévalués à la hausse n'ont pas permis d'atteindre les objectifs fixés sur la première partie de la CUS. La rénovation des logements les plus énergivores (environ 226 sur la base des anciens DPE) demeure un enjeu prioritaire sur la seconde période de la CUS. Par ailleurs, Tours Habitat détient deux résidences en étiquette énergétique F : la Martinière et la Bazoche. La rénovation énergétique de ces structures devrait être envisagée à court terme avec les gestionnaires.

Dans les immeubles qu'il a ciblés pour la vente, Tours Habitat met en commercialisation les logements à leur libération. La part des ventes aux locataires du parc social est en progression mais reste peu élevée. Les capacités financières limitées des locataires du parc social expliquent ce constat. Sur les années 2022-2024, il sera intéressant de développer les propositions de ventes aux locataires occupants, de préciser la part de ces ventes dans les aliénations réalisées. Une amplification des ventes pourrait permettre de dégager davantage de fonds propres pour le bailleur.

La part des attributions au 1er quartile hors QPV est en progression sur les 3 premières années de la CUS. Les démarches visant à augmenter le pourcentage d'attributions au bénéfice des ménages relevant du premier quartile en dehors des QPV méritent d'être poursuivies.

Le Directeur de l'organisme	La Directrice départementale des territoires	Le Directeur départemental de l'emploi, du travail et des solidarités