



2022

RAPPORT D'ACTIVITÉ

IMPLANTÉ SUR LA MÉTROPOLE
TOURANGELLE AVEC PRÈS
DE 15 777 LOGEMENTS,
TOURS HABITAT A POUR
AMBITION DE PARTICIPER
À L'AMÉNAGEMENT
ET LA CONSTRUCTION
D'UN HABITAT DE QUALITÉ,
PERFORMANT ET DANS
LEQUEL IL FAIT BON VIVRE.

TOURS HABITAT place les habitants
au cœur de ses missions pour inventer
de nouvelles façons d'habiter,
en collaboration avec les acteurs
et collectivités locales.

Sommaire

1

BILAN ET PERSPECTIVES

Édito / Chiffres clés

2

UNE ANNÉE D'ACTUALITÉS

3

AU SERVICE DES HABITANTS ET DES TERRITOIRES

4

VIVRE ENSEMBLE

Le locataire au cœur
de nos actions

5

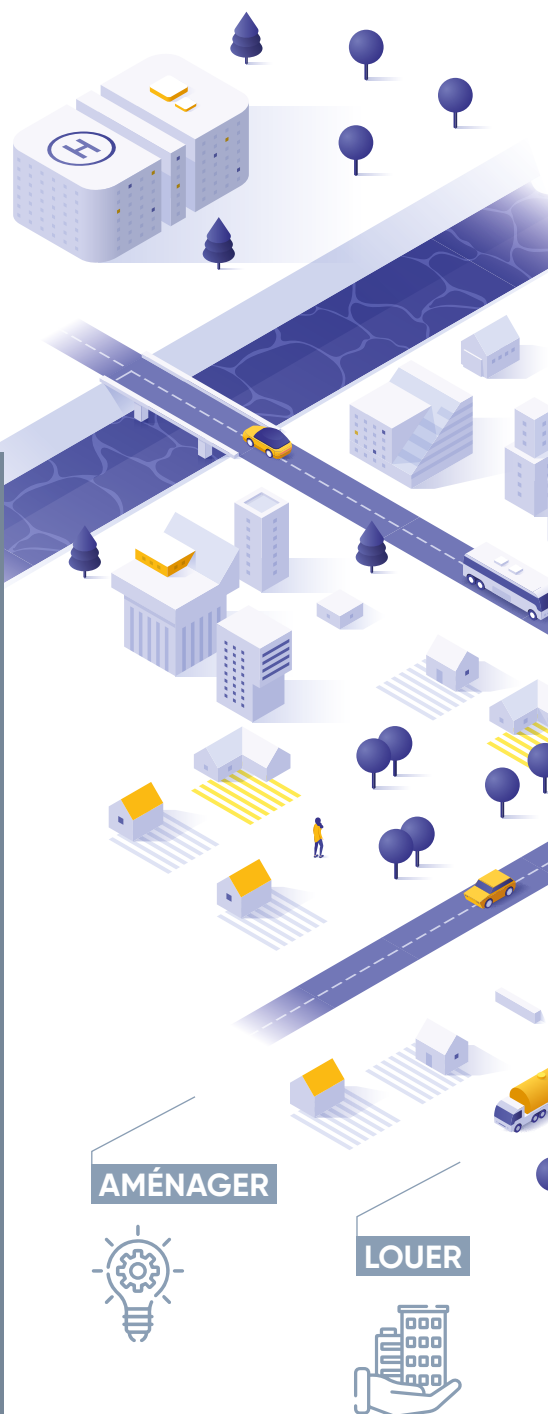
PRÉPARER L'AVENIR

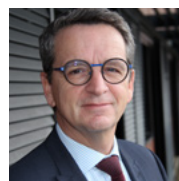
Patrimoine et Territoire

6

LA VIE À TOURS HABITAT

Nos métiers





Grégoire SIMON
Directeur Général
de TOURS HABITAT



Emmanuel DENIS
Président
de TOURS HABITAT

CONSTRUIRE, RÉHABILITER, ATTRIBUER DES LOGEMENTS, ASSURER UN CADRE DE VIE AGRÉABLE, PARTICIPER À LA VIE DES QUARTIERS...

Les domaines d'interventions de TOURS HABITAT sont multiples et font de notre organisme un acteur urbain incontournable.

TOURS HABITAT, c'est une équipe de 326 collaborateurs engagés au quotidien pour loger près de 40 000 habitants et assurer notre mission de service public.

Difficile de revenir sur 2022 sans également évoquer un contexte financier contraint.

Les évolutions successives des décisions gouvernementales ont impacté notre environnement et notre cadre de travail. Depuis 2018 et la mise en place de la Réduction de Loyer de Solidarité, les recettes ont fortement diminué. À cette RLS, en 2023, vient s'ajouter l'augmentation du taux du livret A, ce qui nous amène à devoir supporter une charge financière supplémentaire.

Cependant, à chaque fois nous avons su réagir pour trouver des solutions et toujours nous adapter.

L'ensemble des équipes et les membres du Conseil D'Administration restent mobilisés pour faire de ce patrimoine un lieu de vie dynamique, en phase avec les enjeux d'aujourd'hui et de demain.

Nous vous proposons à travers ce document un retour sur les temps forts de 2022.
Bonne lecture !

Chiffres clés

Nombre
de logements

15 777

Nombre de
commerces et locaux

216

Nombre
d'habitants logés

**40 000
habitants**

Résidences étudiantes
ou universitaires

1 132

Nombre de
logements familiaux

14 192

20%
des locataires ont
plus de 65 ans



63%

du patrimoine situés en Quartiers
Prioritaires de la Ville soit
près de 9600 logements

Nombre m² d'espaces verts

244 429 m²

707

entreprises travaillent
avec TOURS HABITAT dont
397 entreprises en Indre-et-Loire

585 h

d'entretien réalisés
chaque jour dans les parties
communes

Nombre de salariés
326

76%
des locataires satisfaits de
TOURS HABITAT (enquête 2022)

De 20 à 50
interventions
sur le terrain
chaque jour par les équipes
de la régie ouvrière

BUDGET INVESTISSEMENT

Dépenses
➔ **37 214 707.17 €**

Recettes
➔ **39 319 932.34 €**

Apport en fonds de roulement
➔ **6 425 047.91 €**

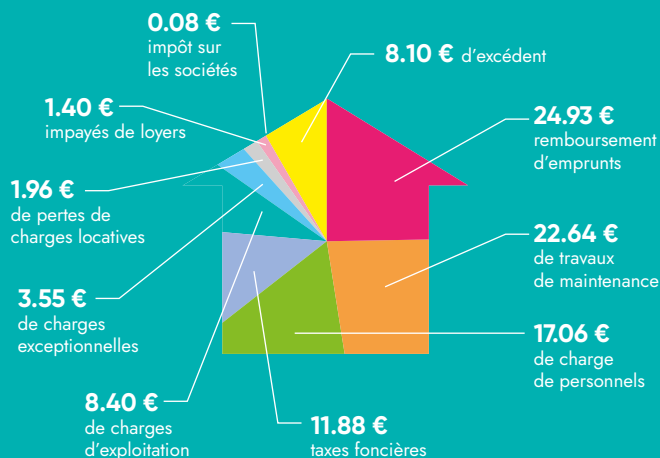
BUDGET FONCTIONNEMENT

Dépenses
➔ **91 210 364.14 €**

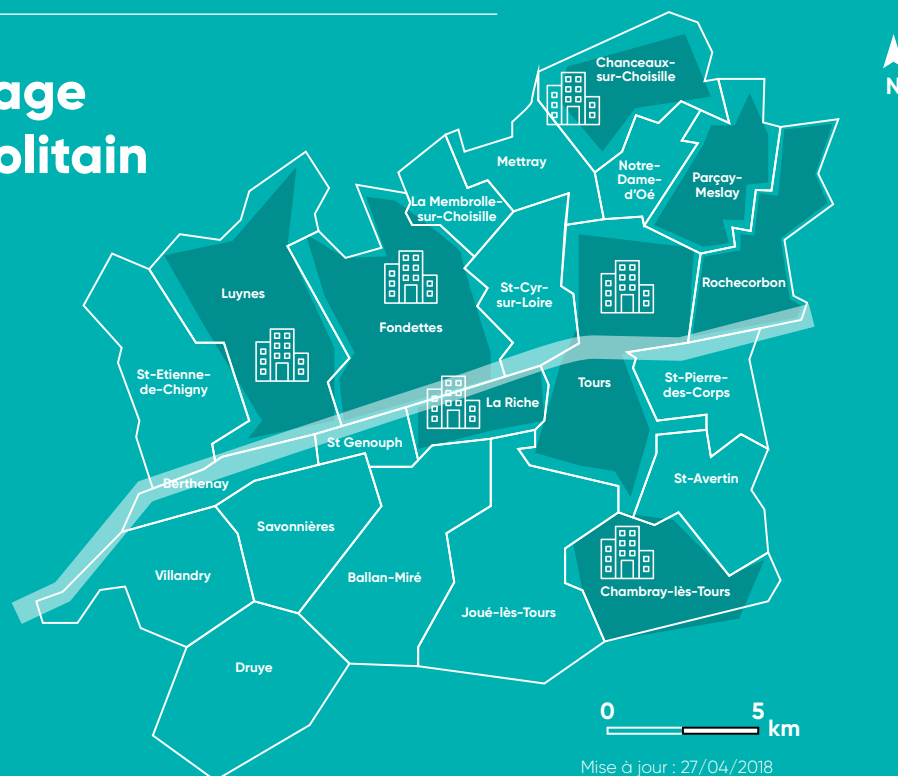
Recettes
➔ **95 526 006.43 €**

Résultat
➔ **4 315 642.29 €**

100 € de loyer contribuent à :



Ancrage Métropolitain



Mise à jour : 27/04/2018
©comersis.com

Une année d'actualités



Tours Habitat engagé dans le réemploi des matériaux sur le chantier de déconstruction au Sanitas

MAI

Inauguration résidence La Fuye à Chanceaux-sur-Choisille



48h de l'agriculture urbaine aux Jardins Perchés : visite des espaces potagers, des serres en toiture et goûter avec les habitants

JANV.



MARS



Pose de la 1ère pierre de la résidence Parc cœur
30 logements en location accession (Un partenariat sous forme de SCCV avec le promoteur Nexity)

AVRIL

Début des travaux de réhabilitation de la résidence Labadie, située au centre de Tours en périmètre Architectes des Bâtiments de France



JUIN



Crémaillère du Lieu ressource Habitat au Sanitas : un appartement pédagogique avec **des ateliers qui répondent aux questions du quotidien**



Exemple de réemploi des matériaux :
Réalisation d'un Chantier école avec des pierres sèches, issues des démolitions. En Partenariat avec ELIPS (Ecole Locale itinérante de la pierre sèche)

NOV.



Lancement des premières vidéos « la minute bricolage » des astuces pour bien entretenir son logement



Élection des représentants des locataires

SEPT.



OCT.

Pose de 1^{ère} pierre de la résidence le Hameau de la Thibaudière :
un EPHAD innovant à Fondettes



DÉC.

Remise du label écoquartier
L'écoquartier de Monconseil à Tours atteint l'étape 4 du label écoquartier qui concerne la vie de quartier et son amélioration continue avec et pour ses usagers.



Au service des habitants et des territoires

Accueillir et accompagner

Indicateurs :

Nombre
de CALEOL

26

Taux
de rotation

9,2%

2 028 dossiers
examinés

Nombre d'attributions

1 330

dont 38 au sein d'une résidence neuve



PROFIL TYPE LOCATAIRE ENTRANT EN 2022

célibataire (46%), moins de 40
ans, exerçant une activité salariée,
bénéficiaire de l'APL



Partenaire des publics vulnérables

- Nombre d'attributions en faveur des publics prioritaires : **866**
- Nombre de femmes victimes de violence relogées : **15**
- Accueil des publics spécifiques :
8 habitats inclusifs + 7 handicaps lourds (logements adaptés) **+ 41 réfugiés** (accompagnement social RAR) **+ 336 logements IML** (loués à des associations d'insertion) dont **64** mis à disposition par TOURS HABITAT en 2022



Prévenir les impayés, favoriser l'accompagnement individuel

Nos équipes en antennes et au siège se mobilisent pour accompagner les locataires en situation d'impayés et de fragilité :



13 542
relances téléphoniques

- **2 716** locataires reçus au pôle pré-contentieux
- Présence au sein de l'équipe d'un chargé de recouvrement à domicile : son rôle est avant tout de recouvrer la dette mais également **de recréer un lien entre le locataire et son bailleur**. Si la situation présente une difficulté, il fait le lien avec une CESF qui prend le relais.
- **2 100** ménages suivis en moyenne sur l'année dont 65% au niveau du pré-contentieux
- Près de 90 000€ d'aides obtenues auprès du Fonds de Solidarité pour le Logement et de la **Commission de Politique Sociale du Logement**

ÊTRE AU RENDEZ-VOUS DE NOTRE MISSION SOCIALE

Le mot de Dominique Innato
responsable du service Recouvrement

Il peut paraître difficile pour les locataires de pousser notre porte. Le but est de répondre à leurs difficultés le plus tôt possible en privilégiant la transparence pour trouver ensemble des solutions pérennes afin de les soutenir au mieux, et d'éviter une procédure d'expulsion. Le maintien dans les logements est primordial.



Un service de proximité avant tout

L'accompagnement social des ménages et notre présence de proximité - les surveillants d'immeubles et les équipes en antennes et au siège - sont garants de notre mission de service public. Nous sommes attentifs aux fragilités et difficultés des locataires, en apportant des solutions individuelles et collectives en lien avec nos partenaires.

90% des locataires interrogés lors de la dernière enquête de satisfaction sont satisfaits de la qualité des relations avec les équipes de proximité ou surveillants d'immeubles.

Vivre ensemble

Les animations favorisant le lien social

- Soutien à l'activité associative, mise à disposition gratuite de 56 locaux gérés par TOURS HABITAT et réalisation de travaux de réaménagement : transformation du local de l'ex-pharmacie en Centre Social aux Fontaines
- Soutien financier et logistique de 12 projets portés par des associations dans le cadre des Appels A Projet Politique de la Ville
- Financement de **7 cinémas plein air sur les 7 quartiers prioritaires**
- **Soutien à l'animation de jardins et mise en place de Compostou : 8 actions menées en 2022**

MÉMOIRE DE QUARTIER

Cette exposition est le fruit d'un an de travail sur la Mémoire du Quartier Maryse Bastié avec plus de 300 images.

Projet mené par le centre social Maryse Bastié avec le soutien de la ville de Tours, Tours Métropole Val de Loire, Ligéris, La Région Centre Val de Loire, TOURS HABITAT et le tiers lieu Les Beaumonts.



Développement du Lieu ressource Habitat

Des ateliers collectifs qui répondent aux questions du quotidien des locataires

OBJECTIFS :

- Permettre aux locataires de mieux vivre dans leur logement en s'appuyant sur la transmission de connaissances, d'outils et d'astuces pour bien entretenir, embellir et/ou aménager leur appartement afin de s'approprier et de respecter leur cadre de vie.
- Sensibiliser les locataires aux bonnes pratiques dans les domaines des économies d'énergie, de la sécurité dans le logement...



Au total TOURS HABITAT

a mené **14 ateliers sur 2022**, sur **3 thématiques** : les charges et la régularisation / la consommation d'eau / et le chauffage

Temps fort : 1^{er} juin 2022 : la crémaillère du Lieu ressource Habitat avec l'ensemble de partenaires du projet (Régie plus, les compagnons Bâisseurs et Unis cité) et bien sûr les habitants.



La Tranquillité résidentielle

Mise en place de « tours de quartier » :

Un service de médiation de tranquillité publique en réponse aux problématiques rencontrées dans les quartiers du Sanitas et de Maryse Bastié, notamment les nuisances de bruits ou de salissures. 12 personnes, dont 9 médiateurs, ont donc été recrutées. *Financé par la Ville, l'Etat et les bailleurs sociaux Tours Habitat et Ligeris, et porté par Régie plus, la régie de quartier.*



Renforcer les travaux de nettoyage et d'entretien en favorisant l'insertion



Avec l'Association entraide et solidarité :
Rénovation et/ou mise en peinture de 7 transparences / 18 halls et cage d'escaliers sur les quartiers Europe et Bords de Loire. Une convention a également été signée pour que l'association vienne en renfort de nos équipes sur la gestion des encombrants.

Avec la Régie de quartier : Régie Plus :
9 Chantiers de rénovation des communs et 17 interventions de nettoyage haute pression aux abords des immeubles sur les quartiers Rochepinard, Sanitas, Fontaines et Rives du Cher. Avec Les compagnons Bâtisseurs : 10 chantiers d'auto-réhabilitation accompagnés et 18 dépannages pédagogiques et 20 prêts d'outillage

Le mot de Klerwi Poisson service Développement Social Urbain

Un travail partenarial important avec les acteurs locaux. Ces liens, ces projets co-construits avec les associations et les habitants renforcent le rôle de l'office, qui se réaffirme comme un acteur essentiel du territoire.



Les suivis individuels

- 184 personnes suivies en 2022
- 10 accompagnements médico-sociaux en partenariat avec CORDIA Conseil afin de prévenir les expulsions locatives dans le cadre des troubles de voisinage en lien avec une problématique de santé.

Sensibilisation des locataires

Environnement et quartier propre

- 27 actions de sensibilisation sur 2022 avec la régie de quartier : Régie plus dans le cadre de la convention « Amélioration du cadre de vie »
- 5 actions « mon quartier propre » + ramassage urbain avec la participation des habitants et acteurs locaux (Régie plus, Unis+cité, centres sociaux, EVS, ...) sur les quartiers des Rives du cher, Sanitas, Fontaines et Maryse Bastié
- Partenariat avec Unis-cité : Mission environnement avec 12 volontaires en Services civiques- actions collectives 1 fois / mois sur le Sanitas et quartier Europe

Préparer l'avenir : patrimoine et territoire

Age moyen du patrimoine :

48 ans

72%

des logements
construits avant 1975

Budget réhabilitations
et gros travaux 2022 :

15 882 K€

Budget construction
neuves 2022 :

7 548 K€



CONSTRUIRE

Livraison de
la résidence LA FUYE
à Chanceaux-sur-Choisille
38 logements

**Réhabiliter pour
« un habitat plus
éco-responsable
et confortable »**

TOURS HABITAT est engagé depuis
plusieurs années dans d'importants
travaux de rénovation thermique pour
ainsi mieux protéger les locataires face
aux crises actuelles et à venir,
et leur apporter un meilleur confort.

180

logements
réhabilités
en 2022

338

logements ont bénéficié
de remplacement
des menuiseries



Zoom sur



La résidence Séverine

Une **rénovation innovante** :
la **laine de bois**, un isolant
écologique.

32 logements réhabilités
pour réaliser des économies
d'énergies.

Passage en classification B

La résidence Labadie

> 53% concernent des travaux
d'amélioration énergétique
> 30% des travaux d'embellissement
> 17% travaux de mises aux normes.

Au total 73% d'économies d'énergie
après travaux - passage de E à B.

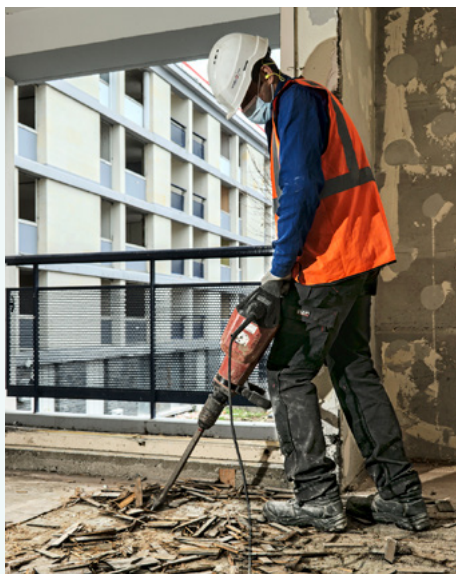


Objectif économie circulaire dans le cadre des démolitions au Sanitas

PROJET RENOUVELLEMENT URBAIN

ÉTAPE 1 LA DÉPOSE

- 500 m³ de pierres de taille déposés
- 23 tonnes de marches de granito
- 314 tonnes de modules en schiste
- 72 tonnes de graviers roulés
- 11 tonnes de pavés en terre cuite



ÉTAPE 2 DES EXEMPLES CONCRETS DE RÉEMPLOI

- Création d'un muret en pierre sèche lors d'un Chantier école participatif animé par ELIPS (Ecole locale et itinérante de la pierre sèche)
- Réutilisation dans des constructions neuves : Résidence PARC'COEUR à Tours nord
- Construction d'un muret en partenariat avec VAL TOURAINE HABITAT
- Portes de caves déposées par Régie Plus pour leur projet de bacs de plantations
- Expérimentation d'un mur en moellons au nord de Tours
- Projets de résidentialisation quartier du Sanitas avec le réaménagement des espaces extérieurs :
 - > Marches en granito : en pas japonais
 - > Blocs de schiste : en muret séparatif
 - > Pierres : en muret séparatif

Améliorer l'accessibilité

- Création de 22 ascenseurs dans le quartier du Sanitas
- Travaux de maintien à domicile, adapter les logements : *salle de bain PMR, barres de maintien, volets roulants motorisés...*
 - > 94 logements équipés en 2022
 - > 647 depuis 2016
 - > Moyenne des travaux / appartement : 3500 à 6000 €

Entretenir au quotidien

Nos équipes de la Régie ouvrière interviennent entre 20 et 50 fois/jour sur les résidences



- 700 tonnes d'encombrants ramassés en 2022
- 1120 litres de peinture utilisés
- 435 vitres changées
- 244 429m² d'espaces verts entretenus



La vie à Tours Habitat



326
salariés

125
hommes

201
femmes

Moyenne Age : **47 ans**

24 recrutements en 2022

**Index égalité
homme femme :**

98/100

Un score
qui confirme
l'importance
et l'engagement
sur les enjeux
d'égalité et
d'inclusion.

16

salariés
aux antennes

167

salariés
au siège

143

salariés de
proximité

Développer la professionnalisation et accompagner l'évolution des métiers



2 701 h
de formation
(252 salariés
ont suivi
une formation)

- **RGPD pour tous !** Des sessions de formation ont également été menées pour sensibiliser sur **la réglementation de la protection des données** à l'ensemble des salariés.
- **Evolution des missions des Surveillants d'Immeubles :** équipés de tablettes, ils peuvent saisir les demandes d'interventions techniques en plus de la réalisation des états des lieux entrants.

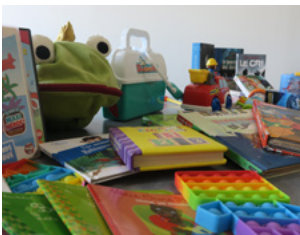


Favoriser le bien-être au travail



- Depuis 2019 : **Mise en place d'un service d'Assistante Sociale du Travail** pour prévenir les difficultés personnelles et/ou professionnelles (soutien psychologique individuel ou collectif en fonction des situations)
+ en 2022 création d'une ligne d'écoute
- **Sensibilisation au travail sur écran** : 40 participants
- **Se renouveler et adapter les conditions de travail** avec la signature d'un avenant à l'accord d'entreprise sur le télétravail.
- **Marché au travail** : Livraison de paniers de légumes au siège de TOURS HABITAT, des légumes de saison cultivés dans la résidence des Jardins perchés.

Actions cohésion et partage



Collecte solidaire de plus de 40 jeux/ jouets.

L'ensemble des jouets ont été remis à l'association locale NAYA dans le cadre de leur action « un Noël pour tous » à destination des enfants et familles en situation de précarité.

Don de matériels informatiques :
TOURS HABITAT s'engage auprès de l'Association pour l'Informatique Participative en réitérant en cette fin d'année 2022 un don d'une dizaine d'unités centrales pour **lutter contre l'exclusion numérique.**



Actualité 2022 : Élection des membres du CSE :
bienvenue à la nouvelle équipe !

ENCOURAGER L'ALTERNANCE ET ACCOMPAGNER LES ÉTUDIANTS VERS L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Cette année, nous avons eu le plaisir d'accueillir 5 nouveaux apprentis.

Objectifs : Une transmission des savoir-faire spécifiques et des métiers et l'intégration à la vie et à la culture de l'entreprise.

10 stagiaires ont également été accueillis.

*Anna Lebois Ferrahese,
alternante en communication*

« Des missions intéressantes et la chance de travailler entourée d'une équipe qui sait me laisser autonome et me fait confiance ! Une bonne mise en application des enseignements vus à l'école et une découverte des métiers liés au logement social... »

*Pauline Paix,
alternante au service juridique*

« Une réelle opportunité de pouvoir développer des projets sur la thématique de l'habitat inclusif en travaillant sur les aspects juridiques, techniques, financiers et sociaux »



SE RETROUVER / SE MOBILISER



Réunion managériales : 3 en 2022
Réunion Suivis d'activité : 4 en 2022



Rapport d'activité 2022
TOURS HABITAT
1 rue Maurice Bedel
37033 Tours Cedex 1
02 47 60 13 00

www.tours-habitat.fr