
Compte-rendu du Conseil d'Administration

► Mercredi 18 septembre 2024 à 15 h 00
à TOURS HABITAT (salle du Conseil
d'Administration)



Présents

Monsieur DENIS, Président de TOURS HABITAT,
Madame GOBLET, Vice-Présidente de TOURS HABITAT

Madame BA-TALL, Madame BLUTEAU, Monsieur BOILLE, Monsieur CHANDENIER, Madame DJABER, Monsieur GRATEAU, Madame JOVENEUX, Madame LEMAURE, Monsieur MARTINS, Madame MERCIER, Monsieur MOURABIT, Madame QUINTON, Monsieur THOMAS, et Monsieur VALLET, Administrateurs

Excusés

Monsieur MIRAUT, dont le pouvoir a été attribué à Mr BOILLE
Madame ROCHER, qui avait donné pouvoir à Mr THOMAS

Absents

Monsieur ARNOULD,
Monsieur FRANCOIS,
Monsieur LECONTE,
Madame MOSNIER,

Participaient également à cette séance

Monsieur SIMON, Directeur Général de TOURS HABITAT
Monsieur BACLE, Directeur Proximité de TOURS HABITAT
Madame BARRANGER, Directrice des Ressources Humaines de TOURS HABITAT,
Madame HOSTACHE, Secrétaire Générale de TOURS HABITAT,
Madame LOISEAU, Directrice Finances-Comptabilité de TOURS HABITAT,
Madame ROLLIN, Directrice Développement et Patrimoine de TOURS HABITAT,
Madame VIVIER, Directrice Gestion Locative de TOURS HABITAT,
Madame FROMIAU Sandrine, Secrétaire du CSE de TOURS HABITAT
Monsieur LUQUET Xavier, Secrétaire Général de la Préfecture d'Indre-et-Loire
Monsieur VIEILLERIBIERE, Chef du Pôle SPuRLo à la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités d'Indre-et-Loire,
Monsieur MAUPERIN, Chef de Service Habitat et Construction à la Direction Départementale des Territoires,

Présidence de Monsieur Emmanuel DENIS, Président

SOMMAIRE

ADMINISTRATION GENERALE	5
1. APPROBATION DU COMPTE RENDU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 19 JUIN 2024	6
2. CALENDRIER DES SEANCES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE TOURS HABITAT	6
3. PRESENTATION DU FONCTIONNEMENT DU FONDS DE SOLIDARITE LOGEMENT (FSL) PAR LE CONSEIL DEPARTEMENTAL AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE TOURS HABITAT	7
4. PRESENTATION DE LA CONVENTION DE PARTENARIAT ENTRE TOURS HABITAT (OPH) ET TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE (TMVL), COLLECTIVITE DE RATTACHEMENT	7
5. TOURS HABITAT (OPH) DEVIENT TOURS METROPOLE HABITAT (OPH) – MODIFICATION DE L'APPELLATION ET DU LOGO	9
6. PRINCIPE DE L'EMISSION DES TITRES PARTICIPATIFS	10
7. PRESENTATION CONTRAT DE VILLE	11
FINANCES COMPTABILITE	13
8. CROIX MONTOIRE - MISE AUX NORMES ET REAMENAGEMENT DES BUREAUX DU CENTRE NATIONAL DE FORMATION : BUDGET ANNEXE 2024	14
9. ADMISSIONS EN NON VALEUR DU 3EME TRIMESTRE 2024	15
10. FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS DE REMPLACEMENT DE COMPOSANTS	16
11. TOURS – VEFA LES CASERNES – CONSTRUCTION DE 34 LOGEMENTS COLLECTIFS, FINANCES EN PLAI, PLUS ET PLS : PLAN DE FINANCEMENT PREVISIONNEL	18

12.	TOURS – VEFA LES CASERNES – CONSTRUCTION DE 15 LOGEMENTS COLLECTIFS EN USUFRUIT LOCATIF SOCIAL (ULS), FINANCES EN PLAI, PLUS ET PLS : PLAN DE FINANCEMENT PREVISIONNEL	26
13.	CHATEAUBRIAND – LOCAL COMMERCIAL SITUE 13 BIS AVENUE DE L'EUROPE : CESSIION DE FONDS DE COMMERCE AVEC DESPECIALISATION	31
	DEVELOPPEMENT PATRIMOINE	33
14.	TOURS – PROJET DE RENOUVELLEMENT URBAIN DU QUARTIER DU SANITAS : ENGAGEMENT DU PROCESSUS DE DEMOLITION DE LA RESIDENCE CHRISTOPHE COLOMB PSR ET EMISSION DU DOSSIER D'INTENTION DE DEMOLIR	34
	PROXIMITE	36
15.	ENQUETE DE SATISFACTION 2024 : RESTITUTION DES RESULTATS	37
	QUESTION DIVERSE	40
16.	PARCAY MESLAY – LA LOGERIE SITUEE RUE DE LA THIBAUDIERE – VEFA NEXITY – CONSTRUCTION DE 4 LOGEMENTS INDIVIDUELS POUR L'ACCESSION SOCIALE A LA PROPRIETE : PLAN DE FINANCEMENT PREVISIONNEL	41
	ANNEXES	42

ADMINISTRATION GENERALE

1. APPROBATION DU COMPTE RENDU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 19 JUIN 2024

(A/101)



Après délibération, le Conseil d'Administration décide, à l'unanimité des Administrateurs ayant pris part au vote, d'approuver le compte-rendu du Conseil d'Administration du 19 juin 2024, joint en annexe.

2. CALENDRIER DES SEANCES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE TOURS HABITAT

(A/101)

Le Directeur Général rappelle au Conseil d'Administration les dates des séances du 2^{ème} semestre 2024, à savoir :

> **le Mercredi 23 octobre 2024 à 15 h 00**

L'Ordre du Jour de cette séance comportera, entre autres, l'avant-projet de budget pour l'exercice 2025 et les hausses de loyers à pratiquer au 1^{er} janvier 2025,

et

> **le Mercredi 11 décembre 2024 à 15 h 00**

L'Ordre du Jour de cette séance comportera, entre autres, l'examen du projet de Budget pour l'année 2025.



Le Conseil d'Administration prend acte de cette information.



3. PRESENTATION DU FONCTIONNEMENT DU FONDS DE SOLIDARITE LOGEMENT (FSL) PAR LE CONSEIL DEPARTEMENTAL AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE TOURS HABITAT

(G/09)

Le Directeur Général rappelle au Conseil d'Administration que, lors de la séance du 27 mars 2024, à l'occasion de l'adoption de la contribution annuelle au Fonds de Solidarité Logement, il avait proposé qu'un représentant du Conseil Départemental vienne présenter aux Administrateurs qui le souhaitent, le fonctionnement du FSL.

Cette rencontre est programmée le **Mercredi 23 octobre 2024 à 14 h 00 (salle du Conseil d'Administration)**, avant la séance du Conseil d'Administration prévue à 15 h 00.

Le Directeur Général indique que, dans le cadre de la convention de délégation de compétences sociales, Tours Métropole Val de Loire déléguant au Conseil Départemental d'Indre-et-Loire la gestion de l'attribution des aides au titre du FSL, les Représentants de la Métropole assisteront également à cette présentation.



Le Conseil d'Administration prend acte de cette date.

4. PRESENTATION DE LA CONVENTION DE PARTENARIAT ENTRE TOURS HABITAT (OPH) ET TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE (TMVL), COLLECTIVITE DE RATTACHEMENT

(A/10)

Le Directeur Général rappelle au Conseil d'Administration que TOURS HABITAT (OPH) est rattaché à TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE depuis novembre 2016. Son développement s'opère donc désormais aussi bien sur la Ville de Tours que sur d'autres communes du territoire métropolitain.

TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE a la volonté de s'appuyer sur TOURS HABITAT et de faire de l'Office son partenaire privilégié pour le développement de sa politique sociale de l'habitat.

Dans ce cadre, il a été décidé d'établir une convention de partenariat entre TOURS HABITAT et TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE, portant une vision commune de la politique du logement social sur le territoire de la Métropole, pour la période 2024 à 2029.



A partir d'un diaporama joint au compte-rendu, le Directeur Général et la Secrétaire Générale présentent au Conseil d'Administration le contenu de la convention de partenariat (également jointe dans son intégralité en annexe du compte-rendu). Cette convention arrête les moyens à mobiliser et clarifie les objectifs attendus autour de valeurs communes.

La convention a été présentée à la Commission Habitat de la Métropole le 12 septembre 2024.

Monsieur VALLET, Administrateur représentant les locataires (AFOC 37), demande quelle est la portée du vote du Conseil d'Administration et si la convention pourrait être amendée.

Le Directeur Général indique que le Conseil d'Administration doit autoriser la signature de cette convention par le Président. Le suivi qui sera effectué en lien avec la Métropole permettra par la suite d'ajuster si nécessaire cette convention par avenant. Cette démarche est soutenue par la Fédération des OPH qui incite les organismes à signer une convention avec leur Collectivité ou Etablissement de Rattachement. Pour TOURS HABITAT, il s'agit de réaffirmer son rattachement à la Métropole.

Madame GOBLET, Vice-Présidente, ajoute que cette convention formalise un état de fait : TOURS HABITAT est bien l'Office de la Métropole. Elle définit les contours du partenariat autour de la dynamique du PLH4.

Pour répondre à Madame DJABER, Administratrice représentant les locataires (CNL), Madame GOBLET, Vice-Présidente, précise qu'avant l'adoption du nouveau PLH, la nécessité de signer une convention n'avait pas été clairement affirmée. C'est dans le cadre des discussions sur ce document stratégique de programmation, qui inclut l'ensemble de la politique locale de l'habitat, que s'est concrétisée la volonté d'afficher le rôle de TOURS HABITAT sur la Métropole.

Pour rassurer Madame JOVENEUX sur la place de l'habitat dédié aux jeunes, qui n'est pas mentionné en tant que tel dans la convention, Madame GOBLET, Vice-Présidente, explique que celui-ci fait bien l'objet d'engagements dans le PLH4.



Après délibération, et sous réserve de la validation du Conseil Métropolitain du 30 septembre 2024, le Conseil d'Administration décide, à l'unanimité des Administrateurs ayant pris part au vote, d'autoriser Monsieur le Président du Conseil d'Administration de TOURS HABITAT (OPH) à signer la convention de partenariat correspondante conclue pour une durée de 3 ans, renouvelable 1 fois.

Enfin, sous réserve de l'accord du Conseil d'Administration de TOURS HABITAT et du Conseil Métropolitain de TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE, le Conseil d'Administration est informé que la signature officielle de ladite convention de partenariat, respectivement par Monsieur le Président de TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE, et Monsieur le Président de TOURS HABITAT, pourrait avoir lieu le **mardi 22 octobre 2024 à 18 h 00 au siège de l'Office (salle du Conseil d'Administration).**

Une invitation officielle sera envoyée à l'ensemble du Conseil d'Administration en temps utile.

5. TOURS HABITAT (OPH) DEVIENT TOURS METROPOLE HABITAT (OPH) – MODIFICATION DE L'APPELLATION ET DU LOGO

(A/10 – A/7)

Le Directeur Général rappelle au Conseil d'Administration que le logo actuel de TOURS HABITAT avait été créé à l'occasion des 90 ans de l'Office et de la fusion des statuts d'OPHLM et d'OPAC en Office Public de l'Habitat (OPH).

TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE étant devenu la Collectivité de Rattachement de TOURS HABITAT depuis novembre 2016 et compte tenu de la convention de partenariat entre l'Office et TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE, il est apparu opportun de changer l'appellation et le logo de l'Office pour une meilleure identification du rattachement à la Métropole.

Après concertation entre les Présidents de TOURS HABITAT et de TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE qui se sont entendus sur la présentation faite ce jour au Conseil d'Administration, le Directeur Général propose la nouvelle appellation de l'Office, à savoir :

TOURS METROPOLE HABITAT

ainsi que le nouveau logo :



Le Directeur Général indique qu'en application de l'article R.421-1-IV du Code de la Construction et de l'Habitation, « lorsque le changement d'appellation résulte d'un changement de collectivité territoriale ou d'établissement public de rattachement, ... l'appellation de l'office est complétée de plein droit par la mention de la nouvelle collectivité territoriale ou du nouvel établissement public de coopération intercommunale de rattachement... ».

L'Office engagera ensuite les démarches administratives nécessaires, dont la modification du règlement intérieur de TOURS HABITAT, afin d'officialiser et d'enregistrer la nouvelle dénomination auprès de l'INPI.

Le Directeur Général indique que ce logo a été conçu en interne par le Service Communication de l'Office.

Monsieur DENIS, Président, explique le souhait d'une évolution modérée du logo, conservant la ligne symbolisant les immeubles du parc locatif de TOURS HABITAT.



Après délibération, le Conseil d'Administration décide, à l'unanimité des Administrateurs ayant pris part au vote, de valider la nouvelle appellation ainsi que le nouveau logo, et décide d'autoriser le Directeur Général à engager les démarches auprès de l'INPI.

Conformément à l'article R.421-1-V du Code de la Construction et de l'Habitation, cette appellation sera précédée ou suivie, dans tous les actes ou documents destinés aux tiers, du sigle (OPH).

6. PRINCIPE DE L'EMISSION DES TITRES PARTICIPATIFS

(A/10)

Le Directeur Général indique au Conseil d'Administration qu'en application de la convention de partenariat entre TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE et TOURS HABITAT, l'Office s'est engagé à émettre des titres participatifs, et Tours Métropole Val de Loire à souscrire ces titres à hauteur de 2 fois 1 million d'euros.

Conformément aux règles applicables en la matière, le Conseil d'Administration de TOURS HABITAT doit autoriser le Directeur Général à engager les négociations sur les conditions financières de ces titres participatifs.

La Directrice Financière et Comptable présente au Conseil d'Administration le principe des titres participatifs, précisant que depuis la loi ELAN de 2018, un nouveau moyen de financement pour les OPH a été mis en place, offrant la possibilité aux OPH d'émettre des titres participatifs auprès de souscripteurs comme Action Logement et la Caisse des dépôts et Consignation, dispositif étendu en 2020 aux Collectivités de Rattachement des OPH.



L'objectif est de renforcer le lien avec TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE, en facilitant l'investissement. Ce sont des quasi fonds Propres alloués à l'opérateur et non de l'endettement. Il n'y a pas d'incidence sur la gouvernance, mais une obligation d'informations. Il n'y a pas non plus de garantie associée.

Ces titres doivent obligatoirement être conservés pendant 7 ans. A l'issue des 7 ans, ils peuvent être remboursés pour tout ou partie à l'initiative de l'OPH.

La rémunération des titres est négociée de gré à gré et comprend obligatoirement une partie fixe et une partie variable.

Dans le cadre de la convention de partenariat entre TOURS HABITAT et TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE, il a été négocié avec les Services de la Métropole l'émission de 2 millions de titres participatifs, répartie sur les années 2024 et 2025, sachant que 50 % au moins du montant devront être utilisés pour des opérations en dehors de la ville Centre.

Les conditions d'émission des Titres Participatifs doivent faire l'objet d'une négociation entre TOURS HABITAT et la Métropole.



Après délibération, le Conseil d'Administration décide, à l'unanimité des Administrateurs ayant pris part au vote, d'approuver le principe de l'émission de titres participatifs et donne mandat au Directeur Général pour négocier avec TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE leurs conditions.

Les caractéristiques du contrat de titres participatifs seront présentées lors de la séance du Conseil d'Administration du 23 octobre 2024, après négociations avec les Services Financiers de Tours Métropole Val de Loire.

7. PRESENTATION CONTRAT DE VILLE

(C/5)

Le Directeur Général et la Secrétaire Générale indiquent au Conseil d'Administration que le Contrat de Ville de la Métropole tourangelle pour les années 2024 à 2030 a été signé le 11 juillet dernier. Ce contrat d'engagement partenarial se déploie sur 13 Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville (QPV) situés sur les communes de Tours, Saint Pierre des Corps, Joué-lès-Tours et La Riche.

TOURS HABITAT est concerné par 8 QPV, ceux de Tours, dont un nouveau, le quartier des Tourettes. Les 7 autres QPV peuvent présenter pour certains quelques modifications de périmètre. On peut noter sur le QPV Maryse Bastié la sortie de la résidence Petit Beaumont et l'entrée de la résidence Tonnelé (HLM et PSR), sur le QPV Bords de Loire la sortie des résidences Cité Roze, Bords de Loire, Chaumier PSR, Foyer Chantemoulin et Les Affluents.

A l'aide d'un power-point joint au compte-rendu, la Secrétaire Générale présente les enjeux locaux (4) et transversaux (2), les orientations stratégiques (19) et les objectifs opérationnels (58) sur lesquels se sont entendus les signataires. Chacun des objectifs sera traduit dans une fiche projet afin de définir les actions attendues et de les évaluer.

La gouvernance du contrat de ville a été revue ; les bailleurs sociaux ne font plus partie des instances stratégiques mais seulement des instances opérationnelles et de l'assemblée plénière avec les habitants.

La participation des habitants constitue une volonté commune des signataires pour nourrir les actions, leur expertise d'usage, notamment s'agissant de l'amélioration du cadre de vie.

Au-delà des moyens de droit commun déployés au quotidien sur l'ensemble des quartiers dont les QPV, les bailleurs sociaux sont particulièrement attendus dans les QPV sur les actions qu'ils déploient au travers de l'abattement de 30 % dont ils bénéficient sur la TFPB.

Une nouvelle convention d'abattement TFPB doit être signée entre l'Etat, la Métropole, les Villes concernées et les bailleurs sociaux, et annexée au contrat de ville, afin que les bailleurs puissent bénéficier de cet abattement. Une convention sociale devrait être signée avant la fin de l'année 2024, qui pourra être suivie d'engagements partenariaux plus précis par commune et/ou par année d'exécution du contrat de ville.

Le Directeur Général explique que, dans la gouvernance du Contrat de Ville, l'Etat a souhaité instaurer un dialogue rapproché avec les maires des communes concernées, ce qui exclut de fait les bailleurs sociaux, trop nombreux, des instances stratégiques, en dehors de l'assemblée plénière annuelle. TOURS HABITAT, comme les autres bailleurs, peut être impliqué dans les instances techniques, mais son positionnement reste à ajuster avec les partenaires, compte tenu notamment du poids financier que représentent les dépenses réalisées sur le patrimoine en contrepartie de l'abattement de la taxe foncière sur les propriétés bâties.

Monsieur LUQUET, Secrétaire Général de la Préfecture, Sous-Préfet de l'arrondissement de Tours, affirme que l'Etat est tout à fait ouvert à la participation des bailleurs dans les discussions intermédiaires. TOURS HABITAT pourra en faire la demande auprès de Monsieur le Sous-Préfet Saint Cricq en charge notamment du contrat de ville.

Pour répondre au questionnement de Monsieur DENIS, Président, le Directeur Général confirme que la convention d'abattement de la taxe foncière sur les propriétés bâties, qui doit être annexée au contrat de ville, devrait être signée avant la fin de l'année 2024 pour permettre le calcul de l'abattement sur l'année 2025 ; elle est en cours de rédaction par la Métropole.

Monsieur LUQUET précise que cette convention prendra la forme d'un document cadre applicable sur l'ensemble des communes de la Métropole concernées par le contrat de ville. Elle sera déclinée ensuite par avenant sur les différentes communes en fonction des enjeux qui leur sont propres sur leurs QPV.

La Secrétaire Générale ajoute que le financement des actions résultant du contrat de ville se fera par le biais des appels à projets tels que connus sur l'ancien contrat de ville, mais aussi par le biais d'appels à manifestation d'intérêt d'une durée de trois ans, destinés à une pluralité d'acteurs. Le soutien aux projets portés notamment par des associations pourra ainsi s'inscrire dans la durée et couvrir des champs plus vastes. La réflexion est en cours entre les signataires du contrat de ville pour définir les attentes à faire figurer dans les appels à projets et dans les appels à manifestation d'intérêt, qui devront s'inscrire dans les enjeux du contrat de ville.



Le Conseil d'Administration prend acte de ces informations.

FINANCES COMPTABILITE

8. CROIX MONTOIRE - MISE AUX NORMES ET REAMENAGEMENT DES BUREAUX DU CENTRE NATIONAL DE FORMATION : BUDGET ANNEXE 2024

(CROIX MONTOIRE C/3)

Le Directeur Général et la Directrice Financière et Comptable rappellent au Conseil d'Administration que le CROUS d'Orléans-Tours a mandaté TOURS HABITAT (OPH) par convention de Maîtrise d'Ouvrage Déléguée pour la réalisation des travaux « de mise aux normes et réaménagement des bureaux du Centre National de Formation du Domaine de la Croix Montoire à Tours.

La convention a été signée le 29 août 2012 entre le Crous d'Orléans-Tours et TOURS HABITAT (OPH) ; celle-ci a été présentée au Conseil d'Administration du 25 octobre 2012, qui a validé entre autres, l'ouverture d'une comptabilité annexe.

Le budget initial global de cette convention était de 957 000 € HT, mais réactualisé par avenant à 1 516 441.69 € HT, compte tenu d'une part, du résultat des consultations de travaux, et d'autre part de l'ajout de deux opérations complémentaires, l'une concernant la toiture de la Résidence Trianon, et l'autre portant sur les travaux relatifs au classement ERP du Château.

En 2014, ont été réalisés les travaux de désamiantage, de démolition du sanatorium, les travaux de la cuisine, les façades, la mise aux normes de la sécurité incendie, la mise en sécurité électrique et la rénovation de la charpente et de la couverture, le remplacement des chaudières, les aménagements extérieurs et intérieurs.

En 2015, ont été réalisés les aménagements intérieurs des bureaux pour le CNF, puis en 2016 les travaux des deux opérations complémentaires.

Le solde de cette convention a été demandé le 02/04/2019 au CROUS.

Toutefois, compte tenu du recours exercé par Monsieur RIFAI, architecte de l'opération qui contestait la régularité du titre exécutoire et le bien fondé des pénalités appliquées à son encontre (11 324.50 € pour retard de présentation des DOE, retard dans la vérification du projet de décompte d'une entreprise, retard de présentation du PV de réception et des levées de réserves), le quitus ne pouvait être accordé en totalité qu'à la fin de cette procédure.

En date du 22 février 2022, le Tribunal Administratif d'Orléans a considéré que la convention de maîtrise d'ouvrage déléguée ne comportait pas délégation de la possibilité de recouvrer le solde débiteur de 10 863.18 € du décompte du marché de la maîtrise d'œuvre par TOURS HABITAT, mais qu'il incombait au CROUS de recouvrer ce solde débiteur auprès de Monsieur RIFAI.

De ce fait, compte tenu de ces éléments, une nouvelle demande a été faite au CROUS en date du 09/12/2022, pour le paiement du solde de cette convention, s'élevant à 23 888.87 €.

Le solde ayant été réglé le 16/07/2024, il convient d'ouvrir un budget annexe en 2024 pour enregistrer l'écriture comptable y afférente, et ainsi solder cette comptabilité annexe.

Il est proposé au Conseil d'Administration les chiffres suivants :

Compte	Recettes	Montant
13188000	Autres Subventions	23 889 €
	Total	23 889 €



Après délibération, le Conseil d'Administration décide, à l'unanimité des Administrateurs ayant pris part au vote, d'adopter le Budget annexe 2024 arrêté aux chiffres indiqués ci-dessus.

9. ADMISSIONS EN NON VALEUR DU 3EME TRIMESTRE 2024

(A/311)

Sur présentation des dossiers individuels de 28 locataires, le Directeur Général et la Directrice Financière et Comptable proposent au Conseil d'Administration que soient admis en créances irrécouvrables au titre du 3^{ème} trimestre 2024, les montants suivants, représentant des sommes dues au titre de loyers, de réparations locatives et/ou de frais de poursuites.

	LOYERS	TRAVAUX	FRAIS POURSUITES	AUTRES	TOTAL
28 dossiers locataires	57 057.05 €	60 253.05 €	9 604.41 €	313.00 €	127 227.51 €
Total 3^{ème} trimestre 2024	57 057.05 €	60 253.05 €	9 604.41 €	313.00 €	127 227.51 €
Rappel 1^{er} semestre 2024 (DCA 19/06/2024)	129 163.12 €	102 279.61 €	17 106.82 €	2 272.35 €	250 821.90 €
				TOTAL	378 049.41 €

Le Directeur Général rappelle au Conseil d'Administration que le Budget Primitif de l'exercice 2024 prévoit les crédits de dépenses au compte 654.110 « Pertes sur Créances Irrécouvrables par décision de l'organisme » pour un montant de 650 000 €.



Après délibération, le Conseil d'Administration décide, à l'unanimité des Administrateurs ayant pris part aux votes, d'admettre en créances irrécouvrables les montants ci-dessus au titre du 3^{ème} trimestre 2024.

10. FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS DE REMPLACEMENT DE COMPOSANTS

(C/3)

Le Directeur Général et la Directrice Financière et Comptable rappellent au Conseil d'Administration que, lors de sa séance du 19 juin dernier, il avait présenté un financement par un prêt PAM de la Caisse des Dépôts et Consignations pour les investissements des remplacements de composants des opérations suivantes :

- Réfection partielle étanchéité terrasses – Bât 09 Pasteur
- Rénovation des Ascenseurs – Cités diverses
- Réhabilitation pavillons n°51 Bords du Cher et 35 Rue Mahoudeau
- Résidence Petit Beaumont, avec la création de 2 ascenseurs, l'amélioration des halls d'entrée et la mise en place d'une isolation thermique extérieure sur le Bât 01, ainsi que la rénovation de l'électricité dans les logements et parties communes et la réfection de l'étanchéité des terrasses ainsi que la mise en place des garde-corps en toitures sur l'ensemble des bâtiments
- Au Sanitas sur les bâtiments 15-17-18-34, le réaménagement et l'accessibilité des halls d'entrée

Le montant global de ces travaux s'élève à **4 650 000 €** et sont financés comme suit :

Prêt PAM CDC 25 ans (TLA+0.60 %)	3 490 000 €
Autofinancement (dont 1 160 000 PGE et dégrèvement de TFPB)	<u>1 160 000 €</u>
	4 650 000 €

La périodicité des échéances de l'emprunt avait été choisie en trimestrielle.

Toutefois, suite à l'envoi de la délibération pour signature du contrat de prêt, la Caisse des Dépôts et Consignations a informé l'Office que, compte tenu de la périodicité de l'échéance en trimestrielle, elle demandait la présentation de l'obtention de la garantie de l'emprunt sous un délai d'1 mois.

A titre d'information : pour des échéances semestrielles, le délai est de 4 mois ; pour les échéances annuelles, le délai est de 10 mois.

Compte tenu des délais d'instruction des demandes de garanties d'emprunts auprès de la Métropole et de la Ville de Tours, qui sont supérieurs à 1 mois, il convient de modifier la périodicité des échéances en annuelle, permettant ainsi d'augmenter le délai d'obtention de la garantie selon les conditions de la Caisse des Dépôts et Consignations.

De ce fait, pour le financement de ces travaux, le Directeur Général est invité à réaliser, auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations, un Contrat de Prêt composé de 1 Ligne de Prêt pour un montant total de 3 490 000 €, dont les caractéristiques financières sont les suivantes :

Ligne 1 du prêt 1

Ligne du Prêt :	Prêt PAM réhabilitation
Montant :	3 490 000 euros
Durée totale de la Ligne du Prêt :	25 ans
-Durée de la phase de préfinancement: -Durée de la phase d'amortissement : <i>Dont durée de la phase du différé d'amortissement :</i>	
Périodicité des échéances :	annuelle
Index :	Livret A
Taux d'intérêt actuariel annuel :	Taux du Livret A en vigueur à la date d'effet du Contrat de Prêt +0.60 % <i>Révision du taux d'intérêt à chaque échéance en fonction de la variation du taux du Livret A sans que le taux d'intérêt puisse être inférieur à 0 %</i>
Profil d'amortissement :	▪ Echéance prioritaire avec intérêts différés
Modalité de révision :	<i>Double révisabilité (DR)</i>
Taux de progressivité des échéances :	- 0,50 % (actualisable à l'émission et à la date d'effet du Contrat de Prêt en cas de variation du taux du Livret A) <i>Révision du taux de progressivité à chaque échéance en fonction de la variation du taux du Livret A sans que le taux de progressivité puisse être inférieur à -0.5 %.</i>



Après délibération, le Conseil d'Administration décide, à l'unanimité des Administrateurs ayant pris part au vote, d'autoriser le Directeur Général, délégué dûment habilité :

- à signer seul le Contrat de Prêt réglant les conditions de ce Contrat et les demandes de réalisation de fonds auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations,
- à solliciter la garantie d'emprunt auprès de Tours Métropole Val de Loire et de la Ville de Tours.

11. TOURS – VEFA LES CASERNES – CONSTRUCTION DE 34 LOGEMENTS COLLECTIFS, FINANCES EN PLAI, PLUS ET PLS : PLAN DE FINANCEMENT PREVISIONNEL

(Casernes C/3)

Le Directeur Général et la Directrice Financière et Comptable informent le Conseil d'Administration que cette opération, acquise en VEFA auprès du Promoteur GA Smart Building, comporte 34 logements collectifs, financés en 11 PLAI et 12 PLUS dans le cadre de la reconstitution de l'offre ANRU, et en 11 PLS. Elle est située rue du Plat d'Etain à Tours, constituée, du lot B11 de la Zone d'Aménagement Concertée, dénommée ZAC des casernes BEAUMONT-CHAUVEAU.

Le prix de revient total et prévisionnel de cette opération s'élève à 5 850 823.96 €, correspondant au plan de financement prévisionnel établi comme suit :

Subvention PLAI ANRU	85 800 €
Subvention Tours Métropole Val de Loire	146 250 €
Subvention Armée	80 000 €
Prêt CDC PLAI Construction (TLA-0.40 %)	645 196 €
Prêt CDC PLAI Foncier (TLA-0.40 %)	476 000 €
Prêt CDC PLUS Construction (construction verte : TLA+0.20 %)	953 072 €
Prêt CDC PLUS Foncier (construction verte : TLA+0.20 %)	533 000 €
Prêt CDC PLS Construction (TLA+1.11 %)	580 211 €
Prêt CDC PLS Foncier (TLA+1.11 %)	651 000 €
Prêt CDC PLS Complémentaire (TLA+1.11 %)	882 309 €
Prêt Action Logement PLAI (50 ans, TLA-2.10% taux plancher 0.25%)	107 800 €
Prêt Action Logement PLUS (40 ans, TLA-2.10% taux plancher 0.25%)	147 600 €
Autofinancement	<u>562 585.96 €</u>
	5 850 823.96 €

De ce fait, pour le financement de cette opération, le Directeur Général est invité à réaliser auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations, 1 Contrat de Prêt composé de 7 Lignes du Prêt pour un montant total de 4 720 788 €, dont les caractéristiques financières sont les suivantes :

Ligne 1 du Prêt 1

Ligne du Prêt :	PLAI Construction
Montant :	645 196 euros
Durée totale de la Ligne du Prêt : -Durée de la phase de préfinancement: -Durée de la phase d'amortissement : <i>Dont durée de la phase du différé d'amortissement :</i>	40 ans
Périodicité des échéances :	Annuelle
Index :	Livret A
Taux d'intérêt actuariel annuel :	Taux du Livret A en vigueur à la date d'effet du Contrat de Prêt -0.40 % Révision du taux d'intérêt à chaque échéance en fonction de la variation du taux du Livret A sans que le taux d'intérêt puisse être inférieur à 0 %
Profil d'amortissement :	▪ Amortissement déduit avec intérêts prioritaires
Modalité de révision :	Double révisabilité (DR)
Taux de progressivité des échéances :	-0.50 %

Ligne 2 du prêt 1

Ligne du Prêt :	PLAI Foncier
Montant :	476 000 euros
Durée totale de la Ligne du Prêt : -Durée de la phase de préfinancement: -Durée de la phase d'amortissement : <i>Dont durée de la phase du différé d'amortissement :</i>	50 ans
Périodicité des échéances :	Annuelle
Index :	Livret A
Taux d'intérêt actuariel annuel :	Taux du Livret A en vigueur à la date d'effet du Contrat de Prêt -0.40 % Révision du taux d'intérêt à chaque échéance en fonction de la variation du taux du Livret A sans que le taux d'intérêt puisse être inférieur à 0 %
Profil d'amortissement :	▪ Amortissement déduit avec intérêts prioritaires
Modalité de révision :	Double révisabilité (DR)
Taux de progressivité des échéances :	-0.50 %

Ligne 3 du prêt 1

Ligne du Prêt :	PLUS Construction (construction verte)
Montant :	953 072 euros
Durée totale de la Ligne du Prêt : -Durée de la phase de préfinancement: -Durée de la phase d'amortissement : <i>Dont durée de la phase du différé d'amortissement :</i>	40 ans
Périodicité des échéances :	Annuelle
Index :	Livret A
Taux d'intérêt actuariel annuel :	Taux du Livret A en vigueur à la date d'effet du Contrat de Prêt +0.20 % Révision du taux d'intérêt à chaque échéance en fonction de la variation du taux du Livret A sans que le taux d'intérêt puisse être inférieur à 0 %
Profil d'amortissement :	▪ Amortissement déduit avec intérêts prioritaires
Modalité de révision :	Double révisabilité (DR)
Taux de progressivité des échéances :	-0.50 %



Ligne 4 du prêt 1

Ligne du Prêt :	PLUS Foncier (construction verte)
Montant :	533 000 euros
Durée totale de la Ligne du Prêt : -Durée de la phase de préfinancement: -Durée de la phase d'amortissement : <i>Dont durée de la phase du différé d'amortissement :</i>	50 ans
Périodicité des échéances :	Annuelle
Index :	Livret A
Taux d'intérêt actuariel annuel :	Taux du Livret A en vigueur à la date d'effet du Contrat de Prêt +0.20 % Révision du taux d'intérêt à chaque échéance en fonction de la variation du taux du Livret A sans que le taux d'intérêt puisse être inférieur à 0 %
Profil d'amortissement :	▪ Amortissement déduit avec intérêts prioritaires
Modalité de révision :	Double révisabilité (DR)
Taux de progressivité des échéances :	-0.50 %

Ligne 5 du prêt 1

Ligne du Prêt :	PLS Construction
Montant :	580 211 euros
Durée totale de la Ligne du Prêt : -Durée de la phase de préfinancement: -Durée de la phase d'amortissement : <i>Dont durée de la phase du différé d'amortissement :</i>	40 ans
Périodicité des échéances :	Annuelle
Index :	Livret A
Taux d'intérêt actuariel annuel :	Taux du Livret A en vigueur à la date d'effet du Contrat de Prêt +1.11 % Révision du taux d'intérêt à chaque échéance en fonction de la variation du taux du Livret A sans que le taux d'intérêt puisse être inférieur à 0 %
Profil d'amortissement :	▪ Amortissement déduit avec intérêts prioritaires
Modalité de révision :	Double révisabilité (DR)
Taux de progressivité des échéances :	-0.50 %

Ligne 6 du prêt 1

Ligne du Prêt :	PLS Foncier
Montant :	651 000 euros
Durée totale de la Ligne du Prêt : -Durée de la phase de préfinancement: -Durée de la phase d'amortissement : <i>Dont durée de la phase du différé d'amortissement :</i>	50 ans
Périodicité des échéances :	Annuelle
Index :	Livret A
Taux d'intérêt actuariel annuel :	Taux du Livret A en vigueur à la date d'effet du Contrat de Prêt +1.11 % Révision du taux d'intérêt à chaque échéance en fonction de la variation du taux du Livret A sans que le taux d'intérêt puisse être inférieur à 0 %
Profil d'amortissement :	▪ Amortissement déduit avec intérêts prioritaires
Modalité de révision :	Double révisabilité (DR)
Taux de progressivité des échéances :	-0.50 %

Ligne 7 du prêt 1

Ligne du Prêt :	PLS complémentaire
Montant :	882 309 euros
Durée totale de la Ligne du Prêt : -Durée de la phase de préfinancement: -Durée de la phase d'amortissement : <i>Dont durée de la phase du différé d'amortissement :</i>	40 ans
Périodicité des échéances :	Annuelle
Index :	Livret A
Taux d'intérêt actuariel annuel :	Taux du Livret A en vigueur à la date d'effet du Contrat de Prêt +1.11 % Révision du taux d'intérêt à chaque échéance en fonction de la variation du taux du Livret A sans que le taux d'intérêt puisse être inférieur à 0 %
Profil d'amortissement :	▪ Amortissement déduit avec intérêts prioritaires
Modalité de révision :	Double révisabilité (DR)
Taux de progressivité des échéances :	-0.50 %

Pour répondre à la question de Monsieur CHANDENIER sur la nature de la subvention de l'Armée, le Directeur Général précise que cette subvention s'attache à une partie des logements en PLS, ceux dont les loyers sont les plus élevés, l'idée étant d'inscrire la mixité sociale dans ce projet.

Monsieur DENIS, Président, tient à remercier les services de TOURS HABITAT qui ont travaillé sur le montage de ce projet, en lien avec les services de la Ville qui, eux, déploient leurs missions sur l'aménagement du site. Ce nouveau et beau quartier en cœur de ville doit être accessible aux locataires du parc HLM, il s'agit d'une volonté forte des Elus. Le Promoteur auprès duquel TOURS HABITAT achète ses logements en VEFA, propose un procédé constructif innovant avec des éléments préfabriqués.

Le Directeur Général ajoute que ce projet, réalisé dans des délais contraints par les obligations contractées par la SET aménageur au travers de la convention Duflot, a été bâti de façon partenariale et efficace avec la Ville, la Société LIGERIS qui, elle aussi, acquiert des logements en VEFA, et le Promoteur GA Smart Building.



Après délibération, le Conseil d'Administration décide, à l'unanimité des Administrateurs ayant pris part au vote, Mr BOILLE ayant exercé son obligation de dépôt, d'autoriser le Directeur Général, délégué dûment habilité :

- à signer seul le Contrat de Prêt réglant les conditions de ce Contrat et les demandes de réalisation de fonds auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations,
- à signer seul les contrats de prêt d'ACTION LOGEMENT,
- à solliciter la garantie d'emprunt auprès de Tours Métropole Val de Loire et de la Ville de TOURS.

12. TOURS – VEFA LES CASERNES – CONSTRUCTION DE 15 LOGEMENTS COLLECTIFS EN USUFRUIT LOCATIF SOCIAL (ULS), FINANCES EN PLAI, PLUS ET PLS : PLAN DE FINANCEMENT PREVISIONNEL

(Casernes C/3 – G/03)

Le Directeur Général et la Directrice Financière et Comptable informent le Conseil d'Administration que cette opération, acquise en VEFA auprès du Promoteur GA PROMOTION, comporte 15 logements collectifs financés en 3 PLAI, 3 PLUS et 9 PLS, le tout dans le cadre d'un Usufruit Locatif Social (ULS).

TOURS HABITAT (OPH) fera l'acquisition de la totalité des biens en usufruit. TONUS TERRITOIRE fera l'acquisition de la totalité des biens en nue-propriété. Cette opération est située rue du Plat d'Etain à Tours, constituée, du lot B12 de la Zone d'Aménagement Concertée, dénommée ZAC des Casernes BEAUMONT-CHAUVEAU.



Le prix de revient total et prévisionnel de cette opération s'élève à 1 019 443 €, correspondant au plan de financement prévisionnel établi comme suit :

Subvention Etat sur les 3 PLAI (7200 x 3 x 44 %)	9 504 €
Subvention Tours Métropole Val de Loire sur les 3 PLAI (11 250 x 3 x 44 %)	14 850 €
Subvention Tours Métropole Val de Loire pour les 3 PLAI et les 3 PLUS (matériaux bio sourcés : 4 000 x 6 x 44 %)	10 560 €
Subvention Armée	70 000 €
Prêt CDC PLAI Construction (TLA-0.40 %)	164 390 €
Prêt CDC PLUS Construction (construction verte : TLA+0.20 %)	155 774 €
Prêt CDC PLS Construction (TLA+1.11 %)	<u>594 365 €</u>
	1 019 443 €

De ce fait, pour le financement de cette opération, le Directeur Général est invité à réaliser auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations, un Contrat de Prêt composé de 3 Lignes du Prêt pour un montant total de 914 529 €, dont les caractéristiques financières sont les suivantes :

Ligne 1 du Prêt 1

Ligne du Prêt :	PLAI Construction
Montant :	164 390 euros
Durée totale de la Ligne du Prêt :	18 ans
-Durée de la phase de préfinancement: -Durée de la phase d'amortissement : <i>Dont durée de la phase du différé d'amortissement :</i>	
Périodicité des échéances :	Annuelle
Index :	Livret A

Taux d'intérêt actuariel annuel :	Taux du Livret A en vigueur à la date d'effet du Contrat de Prêt -0.40 % Révision du taux d'intérêt à chaque échéance en fonction de la variation du taux du Livret A sans que le taux d'intérêt puisse être inférieur à 0 %
Profil d'amortissement :	▪ Amortissement déduit avec intérêts prioritaires
Modalité de révision :	Double révisabilité (DR)
Taux de progressivité des échéances :	-0.50 %

Ligne 2 du prêt 1

Ligne du Prêt :	PLUS Construction (construction verte)
Montant :	155 774 euros
Durée totale de la Ligne du Prêt : -Durée de la phase de préfinancement: -Durée de la phase d'amortissement : <i>Dont durée de la phase du différé d'amortissement :</i>	18 ans
Périodicité des échéances :	Annuelle
Index :	Livret A

Taux d'intérêt actuariel annuel :	Taux du Livret A en vigueur à la date d'effet du Contrat de Prêt +0.20 % Révision du taux d'intérêt à chaque échéance en fonction de la variation du taux du Livret A sans que le taux d'intérêt puisse être inférieur à 0 %
Profil d'amortissement :	▪ Amortissement déduit avec intérêts prioritaires
Modalité de révision :	Double révisabilité (DR)
Taux de progressivité des échéances :	-0.50 %

Ligne 3 du prêt 1

Ligne du Prêt :	<i>PLS Construction</i>
Montant :	<i>594 365 euros</i>
Durée totale de la Ligne du Prêt :	<i>18 ans</i>
-Durée de la phase de préfinancement: -Durée de la phase d'amortissement : <i>Dont durée de la phase du différé d'amortissement :</i>	
Périodicité des échéances :	<i>Annuelle</i>
Index :	<i>Livret A</i>

Taux d'intérêt actuariel annuel :	Taux du Livret A en vigueur à la date d'effet du Contrat de Prêt +1.11 % <i>Révision du taux d'intérêt à chaque échéance en fonction de la variation du taux du Livret A sans que le taux d'intérêt puisse être inférieur à 0 %</i>
Profil d'amortissement :	▪ Amortissement déduit avec intérêts prioritaires
Modalité de révision :	<i>Double révisabilité (DR)</i>
Taux de progressivité des échéances :	<i>-0.50 %</i>

Le Directeur Général précise que le montage en ULS permet à TOURS HABITAT d'acquérir des logements, certes sur une durée de 18 ans seulement, mais à un coût très inférieur à ce que serait une acquisition classique. De ce fait, la subvention de l'Etat sur les PLAI est réduite de 66 % pour correspondre à la durée de l'usufruit.

La Directrice Finances et Comptabilité ajoute que TONUS, partenaire de l'Office sur ce projet et acquéreur de la nue-propriété, est un acteur solide puisque filiale de la Banque des Territoires.

Madame DJABER, Administratrice représentant les locataires (CNL), note que, même si les locataires sont au courant de la durée limitée de leur bail, cette situation peut être difficile pour eux car ils vont devoir être relogés. Elle souhaite savoir quel sera le devenir des logements à l'extinction de l'usufruit.

Le Directeur Général explique qu'à l'issue des 18 ans, TOURS HABITAT disposera de 2 ans pour reloger les locataires en fonction de leurs besoins et de leurs attentes. TONUS reprendra ensuite la pleine propriété des logements. Il est précisé que 7 de ces logements seront réservés à l'Armée pour les militaires qui sont sujets à une mobilité plus fréquente.

Monsieur DENIS, Président, concède que ce modèle n'est pas idéal, mais il a permis d'équilibrer l'opération d'ensemble. Le désavantage de la durée limitée du bail devra être converti en un parcours résidentiel positif pour les locataires. L'ULS permet de répondre à des demandes de logements pour les 20 ans à venir ; il s'agit d'une solution qui doit rester limitée sur l'ensemble du parc locatif de TOURS HABITAT.

Monsieur CHANDENIER souhaite savoir si TONUS, à l'expiration de l'usufruit consenti à TOURS HABITAT, pourrait reprendre à son compte les baux et garder les locataires en place ?

Le Directeur Général indique qu'à l'issue de la période d'usufruit, les baux tombent sous le coup du statut privé, avec un loyer qui ne relèvera plus des plafonds HLM ; TONUS n'a aucune obligation de garder les locataires.

Pour répondre à Madame BA-TALL, le Directeur Général assure que les locataires peuvent partir quand ils le veulent pendant les 18 ans de l'usufruit, dans les mêmes conditions qu'un bail HLM classique. Dans les années qui précèdent la fin de l'usufruit, TOURS HABITAT travaillera avec chaque locataire sur son parcours résidentiel pour anticiper la fin du bail.



Après délibération, le Conseil d'Administration décide, à la majorité des Administrateurs ayant pris part au vote (1 abstention : Mme DJABER), d'autoriser le Directeur Général, délégué dûment habilité :

- à signer seul le Contrat de Prêt réglant les conditions de ce Contrat et les demandes de réalisation de fonds auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations,
- à solliciter la garantie d'emprunt auprès de Tours Métropole Val de Loire et de la Ville de TOURS.

13. CHATEAUBRIAND – LOCAL COMMERCIAL SITUÉ 13 BIS AVENUE DE L'EUROPE : CESSION DE FONDS DE COMMERCE AVEC DESPECIALISATION

(CHAT CC C/34)

Le Directeur Général et la Directrice Finances et Comptabilité informent le Conseil d'Administration que M. Victor RIBEIRO est titulaire d'un bail commercial depuis le 26 juin 1995 pour une cellule commerciale située 13bis, avenue de l'Europe à Tours Nord, dans le quartier de Châteaubriand.

Ce bail stipule explicitement la destination des locaux suivante : Cordonnerie-Réparations et vente de chaussures et produits y attachés exclusivement.

M. RIBEIRO souhaite faire valoir ses droits à la retraite depuis quelques années. Toutefois, n'ayant trouvé aucun repreneur de son fonds pour l'activité prévue au bail, il souhaite pouvoir effectuer une cession de fonds avec déspecialisation.

Mme LOUVET Lauriane s'est portée acquéreur du fonds de commerce de M. RIBEIRO, en vue d'y exercer une activité de Céramiste d'Art, incluant la conception-vente d'objet en porcelaine et céramique, ainsi que la mise en place de cours, ateliers et stages ouverts aux adultes et enfants.

La Ville de Tours, jugeant que la vocation artisanale de cette activité pouvait apporter une certaine mixité au quartier, a émis un avis favorable à la candidature de Mme LOUVET.

Il est précisé que s'agissant d'une cession de fonds, les conditions du bail actuel se poursuivraient de plein droit, hormis la destination qui serait modifiée, conformément à ce qui est indiqué ci-dessus, et le cédant s'obligerait solidairement avec le cessionnaire au paiement des loyers et à l'exécution des conditions du bail cédé durant 3 ans à compter de la cession dudit bail.



Pour information, le loyer annuel actuel s'élève à la somme de 3.556,00 €, payable trimestriellement à terme échu, augmenté des charges afférentes au local.

Madame DJABER, Administratrice représentant les locataires (CNL) dit avoir quelques inquiétudes pour le projet porté par Madame LOUVET, tout en le soutenant et en espérant un bon accueil de la part du quartier.

Monsieur MOURABIT, Administrateur représentant les locataires (CLCV), évoque un projet d'installation similaire d'activités manuelles dans le quartier des Fontaines. Le projet de céramique d'art dans le quartier de l'Europe pourra avoir valeur de test.

Le Directeur Général précise que le business plan de Madame LOUVET est sérieux et rassurant.

Monsieur DENIS, Président, ajoute que Madame LOUVET est déjà connue dans son activité sur un autre secteur de la Ville ; elle sera à même de faire venir des clients dans le quartier.



Après délibération, le Conseil d'Administration décide, à l'unanimité des Administrateurs ayant pris part au vote, d'accepter la cession du fonds de commerce avec déspecialisation de la cellule commerciale située 13bis, avenue de l'Europe 37100 Tours et d'autoriser, le cas échéant, le Directeur Général à signer les actes qui en découlent.

DEVELOPPEMENT PATRIMOINE

14. TOURS – PROJET DE RENOUVELLEMENT URBAIN DU QUARTIER DU SANITAS : ENGAGEMENT DU PROCESSUS DE DEMOLITION DE LA RESIDENCE CHRISTOPHE COLOMB PSR ET EMISSION DU DOSSIER D'INTENTION DE DEMOLIR

(C/52 – Christophe Colomb C/23)

Le Directeur Général et la Directrice Développement et Patrimoine rappellent au Conseil d'Administration que, lors de la séance du 20 juin 2019, le Directeur Général avait été autorisé à signer la convention de renouvellement urbain.

Signée par l'ensemble des acteurs en mars 2020, la convention prévoit d'effectuer des démolitions du patrimoine de TOURS HABITAT sur 4 secteurs : Saint Paul, Marie Curie, Belle Fille et Christophe Colomb.

Le bâtiment 012.37, situé sur le secteur Saint Paul, a été démoli dès 2020. Le terrain libéré a été cédé à la Ville de Tours au mois d'avril 2024.

Sur le secteur Marie Curie, les bâtiments 012.03, 012.04, 012.12 et 012.09 ont été déconstruits en 2022-2023 (démolition et démarche de réemploi des matériaux). Le foncier libéré a été cédé à la Ville de Tours en mars 2024.

Les démolitions prévues sur le secteur Saint Paul/Belle Fille ont fait l'objet de demandes d'intention de démolir en 2020 (bâtiment 012.31) et en 2022 (bâtiments 012.29 et 012.30). Les Prises en Considération des Dossiers d'Intention de Démolir (PCDID) ont été actées le 28 octobre 2020 pour le bâtiment 012.31 et le 28 juillet 2022 pour les bâtiments 012.29 et 012.30.

Au sud du quartier, le projet de renouvellement urbain fait valoir l'opportunité de réaliser la démolition de la résidence Christophe Colomb PSR, pour permettre d'engager la restructuration de l'îlot situé entre les rues Jules Guesde, Théophile Vénien et Christophe Colomb. La démolition de la résidence permettrait notamment d'assurer une diversification de l'offre, tout en élargissant la coulée verte située au sud de l'îlot, favorisant les continuités piétonnes et paysagères est-ouest dans ce secteur.

La démolition de la résidence Christophe Colomb PSR représente 93 logements. Le planning des opérations inscrites dans le conventionnement ANRU prévoit la démolition de cette résidence à l'horizon 2026. La prise en considération du dossier d'intention de démolir par les Services de l'Etat est un préalable nécessaire à la prise en charge des dépenses de relogements et de démolitions.

A l'aide du diaporama joint au présent compte-rendu, la Directrice Développement et Patrimoine présente le Dossier d'Intention de Démolir.

Pour répondre à Madame DJABER, Administratrice représentant les locataires (CNL), la Directrice Gestion Locative indique que les familles ukrainiennes, actuellement au nombre de 19, qui sont logées dans ces bâtiments, sont en cours de relogement par l'Association Emergence qui assurait leur suivi social, suivi pour lequel les financements de l'Etat s'arrêtent.

Madame DJABER exprime le fait que ces logements sont vieux et peu qualitatifs. Elle souhaite savoir quel type de logements va les remplacer : s'agira-t-il de logements sociaux ?

La Directrice Développement et Patrimoine explique que le principe édicté par l'ANRU interdit la reconstruction de logements sociaux en lieu et place de logements sociaux démolis.

Monsieur DENIS, Président, ajoute que les règles de l'ANRU exigent la reconstruction de l'offre locative en dehors du quartier. Pour autant, ces démolitions imposées permettent de bénéficier des subventions de l'ANRU sur l'ensemble du projet, y compris sur les équipements publics. L'école Claude Bernard, par exemple, est en cours de reconstruction ; les nouveaux locaux ouvriront dès la prochaine rentrée scolaire. Sur le site du Hallebardier, un nouveau complexe sportif accueillera les habitants d'ici 2026. D'autres équipements, dont les écoles, vont faire l'objet de travaux. Le programme est affiché sur de grands panneaux répartis sur les secteurs du quartier du Sanitas concerné.

Monsieur MOURABIT, Administrateur représentant les locataires (CLCV), expose qu'il est encore souvent difficile de convaincre les habitants des améliorations qui vont être apportées sur le quartier. Le Sanitas va devenir un beau quartier, agréable à vivre, en centre ville.

Madame DJABER, Administratrice représentant les locataires (CNL) évoque la réussite de la guinguette du Hallebardier durant l'été.

Monsieur DENIS, Président, confirme que les changements dans le quartier vont prendre du temps. Mais dès maintenant, la ville s'attache à développer des animations pour les habitants. L'objectif est de travailler sur la cohésion sociale en même temps que sur le bâti.

Pour répondre à Monsieur MOURABIT, Administrateur représentant les locataires (CLCV), Madame QUINTON précise que la fin du projet ANRU est attendue pour 2032.



Après délibération, le Conseil d'Administration décide, à l'unanimité des Administrateurs ayant pris part au vote, d'autoriser le Directeur Général à engager officiellement le processus de démolition de la résidence Christophe Colomb PSR et à émettre le Dossier d'Intention de Démolir s'y rapportant.

PROXIMITE

15. ENQUETE DE SATISFACTION 2024 : RESTITUTION DES RESULTATS

(A/71)

Le Directeur Général et le Directeur Proximité rappellent au Conseil d'Administration que TOURS HABITAT réalise chaque année une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de locataires, environ 10 %.

La réalisation de cette enquête et l'exploitation des résultats sont confiées à un prestataire extérieur, le Cabinet Règle de Trois. De plus, tous les 3 ans, TOURS HABITAT participe à une enquête de satisfaction menée par l'ensemble des Organismes HLM de la Région Centre-Val-de-Loire, réalisée par ce même prestataire. Il s'agit ici de restituer les résultats de l'enquête annuelle de satisfaction réalisée en mars 2024.

L'enquête de satisfaction a été réalisée par téléphone, du 1er au 11 mars 2024, auprès d'un panel de 1 300 locataires. Chaque locataire interrogé a été invité à donner son sentiment sur différents thèmes, notamment : l'environnement, le logement, la résidence, l'emménagement des nouveaux entrants, le traitement des demandes, la qualité de l'accueil, ... ce questionnaire comprend 51 questions.

Une première restitution des résultats a eu lieu le 29 mai 2024 auprès de l'ensemble des managers de TOURS HABITAT.

La note de satisfaction globale de l'Organisme s'établit à 7.2/10, identique au score de l'enquête annuelle de 2022, mais inférieur au score de l'enquête régionale de 2023 qui était de 7,6/10.

Le questionnaire de l'enquête régionale étant légèrement différent de celui de l'enquête annuelle, l'analyse est portée sur la comparaison des résultats des enquêtes annuelles de 2022 et 2024.

Le Cabinet Règle de Trois attire notre attention sur le contexte sociétal qui pèse bien évidemment sur les résultats. Au moment de la réalisation de l'enquête téléphonique, il faut se rappeler que :

- Le contexte économique inflationniste pesait déjà sur le pouvoir d'achat des uns et des autres,
- La hausse du coût de l'énergie impacte directement le montant des charges locatives,
- La guerre aux portes de l'Europe constitue un environnement anxiogène,
- ...

A l'aide du diaporama joint au présent compte-rendu, le Directeur Proximité présente les résultats de l'enquête de satisfaction.

Plus généralement, la stabilité de la note de satisfaction globale mérite d'être soulignée, étant donné le contexte évoqué ci-dessus. De plus, l'amélioration des notes portant sur l'accueil lors des contacts, les conditions d'entrée dans le logement, le soin apporté lors des travaux et sur les finitions, vient récompenser 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. Il en est de même de la propreté des parties communes, dont l'évaluation réalisée par un prestataire chaque fin d'année révélait en 2023 la qualité de la prestation d'entretien ménager.

Toutefois, TOURS HABITAT devra apporter une vigilance particulière sur les items portant sur la réalisation des états des lieux, la propreté du logement, la clarté des explications, la communication et le suivi des demandes d'interventions techniques, pour lesquels un léger recul est constaté.

Cette appréciation globale demeure satisfaisante au regard du patrimoine de l'Office qui est essentiellement urbain et composé majoritairement d'immeubles collectifs et de Quartiers Prioritaires de la 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 ». Les interventions dans les parties communes y sont toujours également un peu moins bien évaluées.

Enfin, ces résultats récompensent le travail réalisé par les équipes et encouragent à maintenir la vigilance sur les métiers au cœur de l'activité d'un organisme Hlm, constitutifs de la satisfaction des locataires.

Pour compléter son exposé, le Directeur Proximité revient sur certains points, notamment le rapport qualité/prix. Celui-ci est en baisse car les locataires intègrent à la notion de prix les charges locatives : pour un même service, les locataires ont donc le sentiment de payer plus cher avec l'augmentation des charges que tous ont subie.

Pour répondre à Madame QUINTON, le Directeur Proximité explique que cet item est en moindre baisse chez les autres bailleurs, car ils disposent de plus de logements individuels dont les charges ne sont pas intégrées à la facturation locative.

Sur les demandes d'interventions techniques, le Directeur Proximité indique que les locataires attendent une amélioration dans la communication, ce sur quoi TOURS HABITAT travaille. En particulier, les entreprises qui reçoivent directement les réclamations des locataires ont été reçues à l'Office pour leur rappeler leurs obligations et pour étudier avec elles les conditions d'amélioration de leur temps de réponse et de l'information qu'elles doivent aux locataires.

S'agissant des pannes d'ascenseurs, Madame DJABER, Administratrice représentant les locataires (CNL), affirme qu'elles sont trop nombreuses et durent trop longtemps, avec un impact très négatif sur la qualité de vie des locataires, alors même qu'ils payent leurs charges. Souvent, les réparations ne sont opérantes que peu de temps.

Monsieur MOURABIT Administrateur représentant les locataires (CLCV), confirme que dans le quartier des Rives du Cher par exemple, il faut parfois trois semaines pour que les entreprises se fournissent les pièces nécessaires à la remise en état d'un ascenseur.

Le Directeur Général expose l'obligation légale qui est faite à TOURS HABITAT de travailler avec les seules entreprises de dépannage d'ascenseurs, très peu nombreuses, qui répondent aux appels d'offres. Les titulaires des marchés ont des problèmes de gestion et de formation de leur personnel. Pour autant, l'Office travaille avec ces entreprises pour les amener vers une meilleure qualité de service.

Sur les contacts avec les antennes ou le siège, qu'ils soient physiques ou téléphoniques, le Directeur Proximité précise que 85 % des locataires interrogés se disent satisfaits, ce qui est valorisant pour les salariés qui répondent toute la journée aux difficultés des locataires. Le centre de relations clients a amélioré les prises en charge des demandes et permet l'envoi de SMS systématique aux locataires dès qu'un bon de commande est fait pour répondre à leurs sollicitations techniques.

Pour répondre à Monsieur MOURABIT, Administrateur représentant les locataires (CLCV), qui se plaint du fait que les locataires ne peuvent pas savoir quelle personne n'a pas traité leur demande, lorsque c'est le cas, le Directeur Proximité propose de revenir vers lui avec un cas précis de dysfonctionnement afin qu'il puisse être analysé. Les procédures de prise en charge des demandes techniques sont maintenant très cadrées et devraient pouvoir donner satisfaction.

Sur proposition du Directeur Proximité, Monsieur DENIS, Président, invite les administrateurs qui le souhaitent à participer à une visite du centre de relation clients.

Monsieur MOURABIT, Administrateur représentant les locataires (CLCV), estime par ailleurs que les astreintes techniques fonctionnent très bien chez TOURS HABITAT.



Le Conseil d'Administration prend acte de ces informations.



QUESTION DIVERSE

16. PARCAY MESLAY – LA LOGERIE SITUEE RUE DE LA THIBAUDIERE – VEFA NEXITY – CONSTRUCTION DE 4 LOGEMENTS INDIVIDUELS POUR L'ACCESSION SOCIALE A LA PROPRIETE : PLAN DE FINANCEMENT PREVISIONNEL

(PARCAY MESLAY LA LOGERIE C/3)

Le Directeur Général et la Directrice Financière et Comptable rappellent au Conseil d'Administration que, lors de sa séance du 14 mai 2024, il avait été approuvé le plan de financement prévisionnel de l'opération « La Logerie » acquise en VEFA auprès du Promoteur NEXITY comportant 4 logements individuels 2 Types 4 et 2 Types 5, financés en PSLA (Prêt Social Location-Accession) située rue de la Thibaudière à Parçay Meslay, et composé comme suit :

Prêt PSLA Crédit Agricole (TLA+1.2%)	200 000.00 €
Autofinancement	<u>795 200.51 €</u>
	995 200.51 €

Les conditions du prêt présentées étaient les suivantes :

Ligne du Prêt :	PSLA
Montant :	200 000 euros
Durée totale de la Ligne du Prêt :	25 ans
-Durée de la phase de préfinancement: -Durée de la phase d'amortissement : <i>Dont durée de la phase du différé d'amortissement :</i>	18 mois
Périodicité des échéances et type amortissement :	Trimestrielle et constante

Index :	Livret A
Taux d'intérêt actuariel annuel :	Taux du Livret A en vigueur à la date d'effet du Contrat de Prêt + 1 % les 5 premières années et 1.2 % pendant les 20 dernières années Révision du taux d'intérêt à chaque échéance en fonction de la variation du taux du Livret A sans que le taux d'intérêt puisse être inférieur à 0 %
Mode d'amortissement :	Progressif

Toutefois, le Crédit Agricole Mutuel de la Touraine et du Poitou a informé TOURS HABITAT, en date du 26/08/2024, qu'une contrainte technique ne leur permettait pas d'appliquer deux taux (un pour les 5 premières années et un pour les 20 dernières années).

De ce fait, la banque a proposé de maintenir le taux de 1% sur la durée totale du prêt de 25 ans



Après délibération, le Conseil d'Administration décide, à l'unanimité des Administrateurs ayant pris part au vote, d'autoriser le Directeur Général, délégué dûment habilité à signer seul le Contrat de Prêt réglant les nouvelles conditions de ce Contrat et les demandes de réalisation de fonds auprès de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de la Touraine et du Poitou,

L'ORDRE DU JOUR ETANT EPUISE,
LA SEANCE EST LEVEE A 17 h 00.

LE DIRECTEUR GENERAL,

Grégoire SIMON

ANNEXES

CONVENTION DE PARTENARIAT entre TOURS HABITAT (OPH)

et

TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE 2024-2029

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20241023-CA231024_1-DE
en date du 24/10/2024 ; REFERENCE ACTE : CA231024_1



La convention, portant une vision commune de la politique du logement social sur le territoire de la Métropole, est signée entre TOURS HABITAT et TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE, sa collectivité locale de rattachement, pour la période 2024 à 2029.

LES SIGNATAIRES :

- D'une part, TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE, ayant la forme juridique de métropole (SIRET 24370075400035), dont le siège social est situé 60 avenue Marcel Dassault à TOURS, représentée par son Président, Monsieur Frédéric AUGIS, agissant suivant une délibération du Conseil Métropolitain en date du 30 septembre 2024,

Et

- D'autre part, TOURS HABITAT (OPH), ayant la forme juridique d'établissement public local à caractère industriel et commercial (SIRET 35124307600012), dont le siège social est situé 1 et 4 Bis rue Maurice Béjart à TOURS, représentée par son Président, Monsieur Emmanuel DENIS, agissant suivant une délibération du Conseil d'Administration en date du 18 septembre 2024.

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20241023-CA231024-1-DE
en date du 24/10/2024

REFERENCE ACTE TOURS CA231024-p1

SOMMAIRE

1. ENVIRONNEMENT DANS LEQUEL S'INSCRIT LA CONVENTION DE PARTENARIAT 5

1.1	PRESENTATION DE TOURS HABITAT (OPH)	6
1.2	CONTEXTE	6
1.3	AMBITU DE LEGALITE COMMUNE 351243076-20241023-CA231024_1-DE	7
1.4	VALEURS COMMUNES REFERENCE ACTE : CA231024_1	7

2. GOUVERNANCE POSITIONNEMENT IDENTITE 9

2.1	GOUVERNANCE ET INSTANCES	10
2.2	DEFINITION ET MISE EN ŒUVRE DE LA STRATEGIE DE TOURS HABITAT	10
2.3	POSITIONNEMENT DE TOURS HABITAT SUR LE TERRITOIRE METROPOLITAIN	11
2.4	CHANGEMENT DE NOM (TEXTE SOUS RESERVE DE LA DECISION PREALABLE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE TOURS HABITAT)	11

3. OBJECTIFS 12

3.1	DEVELOPPEMENT ET PRODUCTION	13
3.1.1	DECLINAISON DU PLH 4	13
3.1.2	DEVELOPPEMENT SUR DE NOUVEAUX TERRITOIRES METROPOLITAINS	13
3.1.3	PRODUCTION DE PRODUITS SPECIFIQUES	14
3.2	ACCESSION A LA PROPRIETE	14
3.2.1	MAINTIEN DU PSLA ET DE L'ACCESSION SOCIALE DIRECTE	14
3.2.2	DEVELOPPEMENT DU BRS	14
3.2.3	VENTE HLM	15
3.3	RENOUVELLEMENT URBAIN	15
3.3.1	MISE EN ŒUVRE DU NPNRU SANITAS	16
3.3.2	MISE EN ŒUVRE DU NPNRU MARYSE BASTIE	16
3.4	REHABILITATIONS - REQUALIFICATIONS	16
3.4.1	PLAN D'ENTRETIEN DU PATRIMOINE ET TRAVAUX DE RENOVATION ENERGETIQUE	16
3.4.2	REQUALIFICATION DE TYPOLOGIES DE LOGEMENTS	17

3.5	POLITIQUE SOCIALE	17
	3.5.1 ATTRIBUTION DES LOGEMENTS	17
	3.5.2 QUALITE DE GESTION AU BENEFICE DE TOUS LES HABITANTS – CADRE DE VIE	18
	3.5.3 POLITIQUE SENIORS HANDICAP	18
	3.5.4 PUBLICS SPECIFIQUES	19
	3.5.5 ACCOMPAGNEMENT SOCIAL - FSL	19

3.6	ACHATS SOCIALEMENT ET ECOLOGIQUEMENT RESPONSABLES	20
	3.6.1 SCHEMA DE PROMOTION DES ACHATS PUBLICS SOCIALEMENT ET ECOLOGIQUEMENT RESPONSABLES (SPASER)	20
	3.6.2 UTILISATION DE MATERIAUX DURABLES	20

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20241023-CA231024_1-DE
en date du 24/10/2024 ; REFERENCE ACTE : CA231024_1

3.7	INNOVATIONS	20
	3.7.1 PRODUCTION D'ENERGIE	20
	3.7.2 HABITAT VERTUEUX	20
	3.7.3 RE-EMPLOI DES MATERIAUX	21

4. MOYENS **22**

4.1	SOUTIEN DE TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE	23
	4.1.1 TITRES PARTICIPATIFS	23
	4.1.2 SUBVENTIONS A L'INVESTISSEMENT ET GARANTIES D'EMPRUNT	23
	4.1.3 OUTILS ET COMPETENCES METROPOLITAINS	23
	4.1.4 FONCIER	23
	4.1.5 TAXES	24
4.2	ENGAGEMENTS DE TOURS HABITAT	24
	4.2.1 DEVELOPPEMENT DES MOYENS HUMAINS PAR TOURS HABITAT	24
	4.2.2 UTILISATION DE L'ABATTEMENT TFPB DANS LES QPV	25
	4.2.3 REPONSES AUX DEMANDES EN « IN HOUSE » DE TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE	26
4.3	COOPERATION EFFECTIVE	26

5. DUREE ET EVALUATION DE LA CONVENTION DE PARTENARIAT **27**

6. ANNEXES **29**

1. ENVIRONNEMENT DANS

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20241023-CA231024_1-DE
en date du 24/10/2024 ; REFERENCE ACTE : CA231024_1

LEQUEL S'INSCRIT LA CONVENTION DE PARTENARIAT

1.1 PRESENTATION DE TOURS HABITAT (OPH)

Créé le 24 novembre 1921, TOURS HABITAT est le 1er bailleur de la Métropole en nombre de logements. L'organisme gère environ 15 500 logements et équivalents-logements (familiaux, pour étudiants, foyers) et loge environ 40 000 habitants. 96 % du parc est collectif et 4 % est individuel. La proportion du parc en QPV est de 68 %.

TOURS HABITAT emploie 330 collaborateurs, dont près de 200 personnels de proximité.

TOURS HABITAT est un ensemble de métiers de l'immobilier. Il propose une solution intégrale aux collectivités : prospection foncière, aménagement, construction en locatif social et en accession à la propriété, gestion des ouvrages réalisés. Il est compétent territorialement sur l'ensemble de la Région Centre Val de Loire et les départements limitrophes.

Historiquement rattaché à la Ville de TOURS, TOURS HABITAT est rattaché à TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE depuis novembre 2016. Son développement s'opère donc désormais en date du 24/10/2024 sur la Ville de Tours et sur d'autres communes du territoire métropolitain.

1.2 CONTEXTE

TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE a la volonté de s'appuyer sur TOURS HABITAT et de faire de l'Office, son partenaire privilégié pour le développement de sa politique sociale de l'habitat.

TOURS HABITAT inscrit son action dans le cadre du 4^{ème} PLH 2024-2029 métropolitain, dans le respect de la Convention d'Utilité Sociale signée avec l'Etat et Tours Métropole Val de Loire, et du Contrat de Ville 2024-2030 métropolitain, dont il est signataire.

Le PLH 2024-2029 prévoit d'agir pour répondre, d'une part, aux enjeux conjoncturels liés à la crise actuelle du logement et, d'autre part, aux enjeux structurels liés aux mutations écologiques et démographiques, en agissant conjointement sur le marché du logement neuf et le marché du logement ancien.

Le contrat de ville 2024-2030 prévoit d'agir pour améliorer le cadre et les conditions de vie des habitants de 13 Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville.

La signature de la présente convention s'inscrit dans un contexte financier difficile pour TOURS HABITAT qui doit désormais réaliser des économies substantielles pour maintenir son équilibre structurel, sachant que de nombreuses charges supportées par l'Office sont hors de son champ décisionnel, en particulier : l'augmentation du taux du livret A sur lequel est indexée 80 % de la dette d'emprunt, l'augmentation des bases de calcul de la Taxe Foncière en 2024, la Réduction de Loyer de Solidarité. A cela s'ajoute l'augmentation des coûts de construction qui rend difficile l'équilibre des opérations de construction neuve et vient grever le développement du plan stratégique de patrimoine de TOURS HABITAT.

Dans ce contexte actuel, chaque opération, qu'il s'agisse de programmes neufs ou de réhabilitations, nécessite l'injection de fonds propres de plus en plus importants pour arriver à l'équilibre. Les capacités d'investissement de TOURS HABITAT sont donc fragilisées par un manque de fonds propres, pourtant nécessaires pour développer le patrimoine et maintenir un bon niveau d'entretien.

Pour autant, le Conseil d'Administration de TOURS HABITAT, constitué à majorité de représentants de TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE, s'emploie à conserver des marges de manœuvre même plus limitées qu'avant, pour que l'Office soit à même de répondre aux attentes des habitants de la Métropole liées à leur logement et à leur parcours résidentiel.

1.3 AMBITION COMMUNE

TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE et TOURS HABITAT souhaitent bâtir une convention d'engagement, reflétant une vision commune de la politique du logement sur le territoire de la Métropole.

Cette convention doit arrêter les moyens à mobiliser et clarifier les objectifs attendus.

Elle permettra de structurer la coopération entre TOURS HABITAT et TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE de rattachement à travers des engagements, des actions et des réalisations concrètes.

L'Office doit ainsi mettre en avant des champs de compétences, qu'il appartient à la Métropole d'intégrer dans les objectifs qui sont les siens, en tenant compte des spécificités territoriales et des équilibres voulus dans le développement des politiques d'habitat.

TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE s'engage à apporter son soutien aux missions de TOURS HABITAT avec les outils et moyens dont elle dispose.

1.4 VALEURS COMMUNES

Les engagements réciproques de TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE et TOURS HABITAT sont portés par des valeurs communes, propres aux missions de service public qu'ils exercent : l'humanité, l'ancrage territorial, la non-lucrativité, l'innovation, l'implication des parties prenantes.

L'Humanité

Les locataires sont la raison d'être de TOURS HABITAT.

L'attention de TOURS HABITAT se porte sur les attentes des habitants, sur leurs fragilités.

La solidarité et la confiance guident l'action de TOURS HABITAT.

La fidélité aux territoires – la légitimité sur les territoires

TOURS HABITAT s'appuie sur un ancrage territorial fort, sur un engagement au service des habitants et des communes au travers de la proximité de ses équipes.

La non-lucrativité

TOURS HABITAT exerce une mission de service public et ses actions sont portées par l'intérêt général.

Au travers de budgets réfléchis et rationalisés, TOURS HABITAT ne recherche pas de rentabilité à court terme mais un équilibre à long terme qui lui permette de s'engager pour le présent et pour l'avenir.

L'innovation

TOURS HABITAT inscrit ses réflexions d'avenir dans la volonté de toujours mieux répondre aux attentes des habitants, à l'évolution des quartiers, aux enjeux de l'aménagement des villes, et met en œuvre, pour ce faire, sa capacité d'adaptation, même en temps de crise.

L'horizontalité

Toutes les parties prenantes sont associées aux projets, qu'ils soient ceux du quotidien ou ceux qui vont permettre de bâtir l'avenir : les locataires, les élus, l'état, les salariés...

TOURS HABITAT a cette capacité à fédérer une pluralité d'acteurs.

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20241023-CA231024_1-DE
en date du 24/10/2024 ; REFERENCE ACTE : CA231024_1

2. GOUVERNANCE

POSITIONNEMENT

IDENTITE

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20241023-CA231024_1-DE
en date du 24/10/2024 ; REFERENCE ACTE : CA231024_1

2.1 GOUVERNANCE ET INSTANCES

Le Conseil d'Administration, qui détermine la politique générale de TOURS HABITAT, se réunit en moyenne 7 fois par an. Il est composé de 23 administrateurs. 13 représentent TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE en tant que collectivité de rattachement et sont désignés par elle : 6 membres du conseil métropolitain et 7 personnalités qualifiées, dont 2 ont la qualité d'élus d'une autre collectivité locale que la Métropole.

TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE désigne également un représentant des associations d'insertion.

D'autres membres sont désignés respectivement par leur structure : les représentants d'Action logement (1), de la CAF (1), de l'UDAF (1) et des syndicats (2). Enfin, 4 représentants des locataires sont élus par l'ensemble des locataires.

AR CONTROLE DE LEGALITE en date du 24/10/2024 ;

0371351243076-20241023-CA231024_1-DE
REFERENCE ACTE : CA231024_1

TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE s'efforce de respecter un équilibre territorial dans la désignation des membres du Conseil d'Administration de TOURS HABITAT, en corrélation avec l'implantation patrimoniale et les enjeux stratégiques de développement de TOURS HABITAT.

La présidence du Conseil d'Administration de TOURS HABITAT est obligatoirement assurée par l'un des 6 membres du Conseil Métropolitain administrateurs de l'Office. Le président est élu par l'ensemble des administrateurs à la majorité absolue.

Par ailleurs, la loi 3DS du 21 février 2022 est venue conforter la capacité de représentation de TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE au sein du Conseil d'Administration de TOURS HABITAT, en neutralisant le risque de conflit d'intérêt. Les administrateurs de TOURS HABITAT, représentants de TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE (six élus et sept personnalités qualifiées) ne sont donc pas considérés, du seul fait de leur désignation, comme étant en situation de conflit d'intérêt, lorsque TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE délibère sur une affaire intéressant TOURS HABITAT (pour les six élus) et réciproquement lorsque TOURS HABITAT délibère sur une affaire intéressant TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE (pour les treize représentants de la Métropole). Ces administrateurs peuvent donc prendre part aux votes, sauf pour quelques exceptions listées à l'article L1612-15 du Code Général des Collectivités Territoriales (avec obligation de départ).

2.2 DEFINITION ET MISE EN ŒUVRE DE LA STRATEGIE DE TOURS HABITAT

Au titre de l'article R421-16 du Code de la Construction et de l'Habitation, le Conseil d'Administration règle par ses délibérations les affaires de l'Office et, notamment : il décide la politique générale de l'Office, il vote le budget, approuve les comptes, se prononce sur l'affectation du résultat et donne quitus au Directeur Général, il décide des programmes de réservation foncière, d'aménagement, de construction et de réhabilitation, il arrête les orientations en matière de politique des loyers et d'évolution du patrimoine, il décide des actes de disposition, il autorise les emprunts et décide des orientations générales en matière de placement de fonds appartenant à l'Office, des opérations utiles à la gestion de la dette et des opérations de gestion de trésorerie ainsi que des émissions de titres participatifs, il autorise les souscriptions, acquisitions ou cessions de parts sociales ou d'actions, il autorise les transactions, il nomme le Directeur Général et autorise le Président du Conseil d'Administration à signer le contrat et ses avenants entre l'Office et le Directeur Général, il autorise, selon le cas, le Président ou le Directeur Général à ester en justice. Il appartient au Directeur Général de diriger l'activité de TOURS HABITAT, dans le cadre des orientations générales fixées par le Conseil d'Administration, et d'assurer la pleine responsabilité de la gestion du personnel.

Chaque préparation de séance du Conseil d'Administration se fait en concertation avec le Président et la Vice-Présidente de TOURS HABITAT ; les projets de délibérations leur sont soumis pour échanges et validation avant que l'ordre du jour ne soit adressé à l'ensemble des administrateurs.

En lien avec les décisions stratégiques portées par le Président et la Vice-Présidente au sein de TOURS HABITAT, reflétant une vision commune avec la Métropole de la politique du logement sur le territoire, il appartiendra aux deux entités d'organiser la prise en compte par TOURS HABITAT dans ses missions et projets, des sujets étudiés par la Commission Habitat et Politique de la Ville de TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE.

Un « dialogue de gestion » annuel sera établi entre les directions de l'Office et celles de la Métropole, afin d'échanger sur les dossiers communs et sur les projets stratégiques connexes aux deux entités.

2.3 POSITIONNEMENT DE TOURS HABITAT SUR LE TERRITOIRE METROPOLITAIN

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20241023-CA231024_1-DE

en date du 24/10/2024 ; REFERENCE ACTE : CA231024_1

TOURS HABITAT exerce ses missions sur le territoire métropolitain, même si sa compétence réglementaire lui permet d'envisager un développement sur l'ensemble de la Région Centre Val de Loire et les départements limitrophes.

La production de TOURS HABITAT doit être un outil de rééquilibrage territorial du parc social au regard des enjeux du PLH4. Les communes de la Métropole seront appelées à s'appuyer prioritairement sur TOURS HABITAT pour étudier tout projet de développement en lien avec ces enjeux.

TOURS HABITAT est à l'écoute des demandes des élus et prêt à leur apporter son ingénierie de développement pour conduire et mettre en œuvre leur politique sociale de l'habitat.

TOURS HABITAT a prouvé sa capacité de répondre aux attentes des habitants et des communes pour assurer, au travers de sa proximité de terrain, une qualité de service basée sur une relation quotidienne avec les locataires.

2.4 CHANGEMENT DE NOM

TOURS HABITAT, en tant qu'outil de mise en œuvre des politiques sociales de l'habitat des communes de la Métropole, a sollicité de son Conseil d'Administration un changement de nom.

L'identification de l'Office doit en effet être le reflet de sa gouvernance et des objectifs communs avec la métropole élaborés par la présente convention.

TOURS HABITAT va ainsi, en application des délibérations de son Conseil d'Administration et du Conseil Métropolitain, et à la suite des démarches administratives donnant valeur légale à sa nouvelle appellation, afficher le nom « TOURS METROPOLE HABITAT ».

TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE participera à la mise en valeur de ce nom au travers de la campagne de communication qui sera décidée avec TOURS HABITAT.

La Métropole pourra être le relai de cette communication dans ses propres outils de communication.



3. OBJECTIFS

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20241023-CA231024_1-DE
en date du 24/10/2024 ; REFERENCE ACTE : CA231024_1

3.1 DEVELOPPEMENT ET PRODUCTION

TOURS HABITAT propose une offre de logements diversifiée avec la volonté de préserver la qualité des logements (surface, qualité des matériaux, respect de l'environnement), en habitat locatif ou en accession à la propriété, dans des immeubles collectifs ou des maisons individuelles, avec des logements destinés aux familles, jeunes ménages, étudiants et seniors.

TOURS HABITAT est capable de constituer des réserves foncières pour son propre compte ou pour le compte des collectivités. L'Office dispose également de la compétence d'aménageur.

3.1.1 DECLINAISON DU PLH 4

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20241023-CA231024_1-DE

en date du 24/10/2024. TOURS HABITAT est pleinement en adéquation avec les orientations du PLH4 de la Métropole en termes de développement de l'offre, de soutien aux parcours résidentiels et de préservation de la qualité du cadre de vie. L'organisme inscrit ses réflexions stratégiques dans les engagements du PLH4 pour un développement urbain équilibré, et s'efforce de répondre aux attentes des communes membres de la métropole.

Les besoins des territoires sont étudiés par référence au fichier partagé de la demande et les demandes d'agréments sont adaptées au contexte local. Dans la même optique, l'aménagement en patrimoine collectif ou pavillonnaire et le développement d'une offre adaptée (logements spécifiques), dépendent également de l'environnement.

TOURS HABITAT assure ainsi une production de logement en prise avec les spécificités du territoire et développe une offre de logement social qui contribue aux équilibres territoriaux.

3.1.2 DEVELOPPEMENT SUR DE NOUVEAUX TERRITOIRES METROPOLITAINS

TOURS HABITAT intervient sur le territoire de TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE, bien que le développement sur l'ensemble du territoire de la Métropole soit une perspective relativement récente, compte tenu du rattachement à celle-ci réalisé en 2016. L'organisme a cependant la volonté de se développer sur les communes limitrophes à la ville de Tours qui ont un taux de pression suffisant et sous astreinte SRU : 7 communes en plan de rattrapage, dont 4 avec signature d'un contrat de mixité sociale sur lesquelles les projets seront fléchés en priorité.

TOURS HABITAT se distingue par le choix d'un partenariat renforcé avec les communes sur lesquelles il s'implante. L'organisme organise en effet des prospections sur les territoires et répond aux sollicitations des maires, en les impliquant dans la définition du projet : ambitions du terrain, choix de l'architecte au sein du jury. L'arrivée sur les communes peut également se faire dans le cadre de VEFA, lesquelles permettent aux communes de disposer de projets mixtes promoteur privé – bailleur social, au bénéfice des habitants.

L'orientation souhaitée est une orientation patrimoniale et de gestion, TOURS HABITAT n'ayant pas vocation à étendre son patrimoine sur les territoires extérieurs à la Métropole qui demanderaient un mode de gestion externalisé.

3.1.3 PRODUCTION DE PRODUITS SPECIFIQUES

TOURS HABITAT crée des logements spécifiques et adapte les logements aux besoins, pour assurer une mixité sociale et intergénérationnelle. L'adaptation du parc de logements aux évolutions de la société se fait aussi au travers de travaux pour maintenir à domicile des personnes âgées ou handicapées.

Par ailleurs, en lien avec le PLH4, l'organisme construit ou restructure des foyers ou résidences sociales, dont des pensions de familles (ou maisons relais), des résidences étudiantes, donnés en gestion à des partenaires, mais également développe de l'habitat plus spécifique tel que notamment les CHRS ou les EHPAD.

3.2 ACCESSION A LA PROPRIETE

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20241023-CA231024_1-DE

en date du 24/10/2024. L'accèsion à la propriété fait partie du parcours résidentiel que porte TOURS HABITAT au bénéfice des habitants. Elle participe au développement de l'habitat et au maintien des habitants sur un territoire.

Il pourrait être envisagé un partenariat avec TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE pour développer une communication auprès des habitants sur les possibilités d'accèsion à la propriété offertes par TOURS HABITAT.

3.2.1 MAINTIEN DU PSLA ET DE L'ACCESSION SOCIALE DIRECTE

TOURS HABITAT a expérimenté pour la première fois une opération d'accèsion en 2011 sur sept logements en PASS-FONCIER. Puis l'opération des Florantines, 22 logements en PSLA, a été livrée en 2016. L'Envol, opération de 14 logements en accèsion sociale à la propriété, dans un secteur QPV bénéficiant d'un taux de TVA réduit, aux abords du site MAME (rue du Docteur Chaumier à TOURS), a été livrée au premier trimestre 2024. Sur les Hauts de Sainte Radegonde à TOURS, un partenariat avec un promoteur en SCCV, permet la réalisation d'une trentaine de logements en PSLA, livrables fin 2024 (d'autres opérations en accèsion sont à suivre sur ce secteur pour une prévision de 97 logements). A Rochecorbon, au lieu-dit « La Planche », une vingtaine de maisons de ville sont programmées en PSLA, la réalisation devant débuter fin 2024.

L'objectif pour l'avenir est de maintenir une production en PSLA, voire en accèsion sociale directe avec une attention particulière sur les territoires en TVA à 5,5 % (en QPV et 300 mètres autour, ou 500 mètres pour les QPV en NPNRU).

3.2.2 DEVELOPPEMENT DU BRS

Le BRS, introduit en France par la Loi n°2015-990 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques (dite Loi Macron) du 6 août 2015 est une innovation fondée sur une dissociation entre le bâti et le foncier, permettant de faciliter la production d'une nouvelle offre de logements abordables en accèsion : le prix de vente des logements en BRS n'inclut que le prix du bâti (plus précisément les droits réels immobiliers) et le ménage accédant est « locataire du foncier » (il paie une redevance foncière) auprès d'un Organisme de Foncier Solidaire (OFS), propriétaire du foncier et garant de la pérennité des baux dans la très longue durée.

L'intérêt de ce nouveau modèle de production de logements pour la métropole est multiple. Il permet tout d'abord de renouveler le modèle économique de la production de logements en accession sociale par une minoration significative du coût du logement grâce au portage de la charge foncière sur la très longue durée par l'OFS. Il garantit ensuite la constitution d'une offre de logements durablement abordable puisque le prix du logement est encadré à chaque revente selon des conditions fixées à l'acquisition des droits réels dans le bail liant le ménage à l'OFS.

Ce dispositif est applicable dans une diversité de situations puisqu'il permet en effet de produire des logements neufs abordables sur les communes connaissant un marché immobilier relativement tendu, mais également éventuellement de mener des opérations de remobilisation de logements anciens potentiellement dégradés dans les centres-bourgs, sur des territoires détendus.

TOURS HABITAT est devenu OFS, par arrêté de la Préfecture de Région en date du 18 décembre 2023.

Plusieurs projets sont en cours d'études par TOURS HABITAT sur la commune de Tours. L'objectif est d'équilibrer ces opérations en les rendant attractives pour les accédants, au travers à la fois d'un coût d'acquisition minoré et d'une redevance foncière maîtrisée.

3.2.3 VENTE HLM

Le dispositif encadré et réglementé de la vente HLM permet à TOURS HABITAT de vendre, à des prix adaptés, certains logements du parc social dont il est propriétaire. Ce dispositif constitue un outil de mixité sociale.

Conformément aux dispositions de l'article L. 443-7 du Code de la Construction et de l'Habitation, la Conseil d'Administration de TOURS HABITAT délibère annuellement sur les orientations de sa politique de vente en fixant le nombre de logements mis en vente.

Le Plan de Mise en Vente de la CUS définit les immeubles concernés et vaut autorisation préfectorale de vendre.

A l'occasion de chaque vente HLM, des informations sont données à l'acquéreur sur les règles de fonctionnement d'une copropriété. La vente est réfléchie avec eux pour s'assurer de leur capacité à supporter les charges d'entretien de l'immeuble en plus de leur investissement.

TOURS HABITAT vend des logements dans des bâtiments sur lesquels des travaux sont au préalable réalisés.

Au-delà de la réponse au souhait de parcours résidentiel des habitants, la vente HLM constitue une source de revenus accessoires qui permet à TOURS HABITAT de constituer des fonds propres à investir dans de nouvelles opérations.

3.3 RENOUVELLEMENT URBAIN

TOURS HABITAT est un acteur majeur du renouvellement urbain inscrit sur le territoire de la Métropole. L'Office est signataire de la convention ANRU qui décline l'ensemble du programme sur les quartiers Sanitas et Maryse Bastié.

Au-delà des financements de l'ANRU, TOURS HABITAT utilise les outils de droit commun pour intervenir sur ces deux quartiers et amplifier leur renouvellement.

3.3.1 MISE EN ŒUVRE DU NPNRU SANITAS

Sur le quartier du Sanitas, TOURS HABITAT inscrit son action dans le cadre et dans le respect du NPNRU, en impliquant les habitants de façon partenariale avec tous les acteurs.

Les équipes de TOURS HABITAT participent à toutes les instances et réunions de concertation, afin que soient intégrées les attentes des habitants aux projets issus du NPNRU.

TOURS HABITAT s'appuie notamment sur un plan de concertation et de communication co-construit avec TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE et la Ville de Tours.

Avec les mêmes objectifs et la même méthode, TOURS HABITAT complète les intentions du NPNRU par des projets de résidentialisation des immeubles et de requalification des espaces extérieurs, en lien avec les habitants.

Le Plan Stratégique du Patrimoine intègre lui aussi les enjeux de requalification du quartier : réfection de halls et de cages d'escalier, pose d'ascenseur notamment

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20241023-CA231024_1-DE
en date du 24/10/2024 ; REFERENCE ACTE : CA231024_1

3.3.2 MISE EN ŒUVRE DU NPNRU MARYSE BASTIE

Sur le quartier Maryse Bastié, dont les immeubles de TOURS HABITAT ont fait l'objet d'une réhabilitation récente (le dernier en cours étant Petit Beaumont), une attention particulière est portée aux espaces extérieurs.

Un groupement de commandes a été constitué entre TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE et TOURS HABITAT pour l'aménagement des extérieurs et des espaces publics, qui se feront ainsi de façon coordonnée avec un même objectif de requalification des espaces et de réponse aux attentes des habitants.

3.4 REHABILITATIONS - REQUALIFICATIONS

TOURS HABITAT développe une stratégie d'amélioration et de modernisation de son patrimoine. Menées en concertation avec les collectivités territoriales, les habitants et l'ensemble des acteurs concernés, les opérations de réhabilitation s'accompagnent d'actions liées à l'amélioration du cadre de vie.

3.4.1 PLAN D'ENTRETIEN DU PATRIMOINE ET TRAVAUX DE RENOVATION ENERGETIQUE

TOURS HABITAT dispose d'un plan pluriannuel d'investissement et d'entretien de son patrimoine, certes qui doit être particulièrement maîtrisé aujourd'hui compte tenu du contexte financier qui est le sien, mais qui a toujours été ambitieux ; cela qui lui permet d'avoir aujourd'hui un patrimoine de bonne qualité. L'investissement annuel pour l'entretien rapporté au logement est aux alentours de 900 euros (contre une moyenne nationale de 600 euros).

Au titre de la loi Climat et résilience, TOURS HABITAT engage, jusqu'en 2025, la rénovation des derniers logements (secteurs pavillonnaires – cités jardins) dont le DPE est en étiquette F ou G. Les DPE sont en cours de réalisation sur la quasi-totalité du patrimoine. Restera la question des résidences dont le DPE est en étiquette E, qui doivent être rénovées avant 2034.

TOURS HABITAT inscrit sa politique de rénovation énergétique dans les engagements du PLH4, avec l'accompagnement des bailleurs sociaux décidé par TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE, et avec pour objectif de répondre aux enjeux climatiques et à la nécessaire maîtrise des charges pour les locataires.

58 % du parc immobilier de TOURS HABITAT sont raccordés à un réseau de chaleur urbain. La question du déploiement d'un réseau de chaleur urbain à Tours Nord est à l'étude par TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE ; il permettrait le raccordement des résidences de TOURS HABITAT et la maîtrise des charges de chauffage pour les locataires.

La question de la propriété des réseaux de chaleur urbains devra faire l'objet de réflexions communes entre TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE et TOURS HABITAT, concernant en particulier celui du quartier du Sanitas.

3.4.2 REQUALIFICATION DE TYPOLOGIES DE LOGEMENTS

TOURS HABITAT étudie l'opportunité et la possibilité de transformer certains grands logements de son patrimoine en plus petites typologies, afin de mieux répondre aux demandes des habitants.

Cette étude est à déployer avec l'appui de TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE, notamment au regard de la demande de logements sur la métropole, des caractéristiques des immeubles et du peuplement des quartiers.

AR CONTROLE DE LEGALITE
en date du 24/10/2024 ;

037-351243976-20241023-CA231024_1-DE
REFERENCE ACTE : CA231024_1

3.5 POLITIQUE SOCIALE

TOURS HABITAT mixe les différents financements dans ses programmes neufs pour garantir une meilleure mixité sociale.

Pour autant, TOURS HABITAT accueille un nombre croissant de ménages disposant de ressources modestes ou faibles. L'Office travaille en lien avec la Métropole sur des dispositifs permettant une meilleure connaissance de la demande et une répartition plus fine des ménages dans les différents secteurs du patrimoine.

TOURS HABITAT donne la priorité à la qualité du service rendu aux locataires. Les surveillants d'immeubles et les agents de maintenance assurent le premier relais entre l'Office et les locataires. Ils participent à la qualité de vie dans les immeubles. Sont également présents sur le terrain : les antennes de secteur, la régie ouvrière, le service Développement Social Urbain, et l'ensemble des associations subventionnées par TOURS HABITAT qui développent des actions pour « bien vivre ensemble ». TOURS HABITAT s'engage également à faire vivre ses quartiers au travers d'une mixité fonctionnelle, avec l'installation et la gestion de locaux commerciaux, la participation à l'installation d'équipements publics.

3.5.1 ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

Le Conseil d'Administration de TOURS HABITAT définit la politique d'attribution qui constitue le cadre de travail de la Commission d'Attribution de Logements et d'Examen de l'Occupation sociale (CALEOL). Elle permet d'afficher clairement la politique de l'Office en matière d'attribution. Les grands objectifs qui guident cette politique tiennent compte du cadre réglementaire, des engagements partenariaux, de l'évolution de la demande et de l'occupation sociale. TOURS HABITAT adapte les orientations prioritaires d'attribution fixées par son Conseil d'Administration aux orientations décidées par TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE dans le cadre de sa Conférence Intercommunale du Logement et traduites dans sa 2^{ème} Convention Intercommunale d'Attribution 2024-2029, dont il est signataire.

TOURS HABITAT s'inscrit également dans la structuration d'un service d'information et d'accueil des demandeurs sur la Métropole et le déploiement d'une gestion partagée de la demande de logement social, prévus dans le 2^{ème} Plan Partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs 2024-2029 métropolitain, dont il est signataire.

A ce titre, TOURS HABITAT inscrit désormais ses attributions dans le cadre de la cotation de la demande (depuis mars 2023) et de la gestion en flux (depuis février 2024).

TOURS HABITAT participe également aux dispositifs partenariaux visant à faciliter l'accueil des ménages défavorisés cumulant handicaps, difficultés économiques, problématiques sociales...

Par ailleurs, TOURS HABITAT a mis en place en interne une commission d'échanges de logements à caractère social qui porte une attention particulière aux situations de certaines familles pour lesquelles un échange de logement s'avère indispensable. Ce dispositif permet d'éviter à des familles de se retrouver en procédure de résiliation de bail et d'expulsion.

De plus, pour contribuer à faciliter la mobilité au sein du patrimoine des locataires en difficulté, un partenariat a été mis en place avec l'association des Compagnons Bâisseurs, dans les quartiers QPV, afin de débloquer des demandes de mutation en faisant participer les locataires à la rénovation du logement qu'ils quittent.

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20241023-CA231024_1-DE
en date du 24/10/2024 ; REFERENCE ACTE : CA231024_1

La qualité du service rendu aux locataires sur le patrimoine est une priorité de TOURS HABITAT sur l'ensemble des quartiers. Cette priorité se décline aussi bien au travers d'interventions sur le cadre de vie qu'au travers d'actions favorisant le « bien vivre ensemble ».

Sur les quartiers prioritaires qui bénéficient de la Politique de la Ville, les interventions et actions de TOURS HABITAT sont renforcées et pilotées par un service dédié, le service Développement Social Urbain (DSU).

TOURS HABITAT s'est engagé dans la structuration d'un process de traitement des réclamations faisant intervenir un service dédié, le service Demandes d'Interventions techniques (DIT) qui réceptionne les demandes des locataires (par téléphone ou écrites) et les traite, avec un souci constant du retour d'information vers les locataires.

Maintenir la propreté des parties communes de ses résidences ainsi que des espaces extérieurs demeure l'un des objectifs de TOURS HABITAT en matière de qualité de service.

Les différentes enquêtes de satisfaction auprès des locataires (réalisées chaque année par un cabinet conseil) ont d'ailleurs régulièrement démontré qu'ils sont sensibles à cet effort.

Les locataires se montrent globalement plus critiques envers la qualité de vie de leur quartier.

Cette question de la qualité de vie dans les quartiers, de leur attractivité, de leur image, particulièrement prégnante en QPV, devra faire l'objet d'un travail partenarial au travers du nouveau Contrat de Ville et de la mise en œuvre de la démarche de Gestion Urbaine et Sociale de Proximité. TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE et TOURS HABITAT s'engagent à poursuivre leur travail concerté sur ce point.

3.5.3 POLITIQUE SENIORS HANDICAP

Dans toute résidence neuve, un ou deux logements sont systématiquement adaptés pour des personnes lourdement handicapées. Pour ce faire, TOURS HABITAT se fait accompagner par l'Association APF et l'Institut Le Mai, qui font les préconisations d'aménagement en lien avec des ergothérapeutes.

Par ailleurs, une personne est dédiée au sein des équipes de TOURS HABITAT pour l'étude des demandes d'adaptation des logements des personnes âgées et/ou PMR, ce qui conduit à des aménagements au niveau des douches ou encore la mise en place de barres de maintien ou de volet roulants. L'objectif assumé par TOURS HABITAT est de permettre le

maintien à domicile des personnes vieillissantes par l'intermédiaire d'une véritable politique volontariste, qui prend en compte au cas par cas les demandes selon les besoins des locataires. Dans le cas où l'adaptation du logement est impossible, le locataire se voit proposer un échange de logement afin d'accéder à un logement adapté.

TOURS HABITAT construit et gère également des logements adaptés et évolutifs, HABITAT FACIL', intégrant un équipement domotique, conçus pour répondre aux situations liées au vieillissement à destination des seniors.

TOURS HABITAT, conscient que les seniors en perte d'autonomie se voient souvent proposer d'entrer en institution spécialisée plutôt que de rester dans leur milieu de vie, a également mis en place un dispositif d'Habitat Inclusif à Chanceaux sur Choixille, au sein d'une résidence neuve. Onze locataires bénéficient à la fois d'un logement adapté et des activités collectives financées par le Conseil Départemental (Aide à la Vie Partagée). Une personne a été recrutée en interne pour développer cette nouvelle mission d'accompagnement collectif et individuel des seniors pour maintenir leur autonomie.

AR CONTROLE DE LEGALITE Les projets sont à l'étude, ont été présentés et déjà validés par le Conseil Départemental en date du 24/10/2021 sur le secteur de Tours Nord. REFERENCE ACTE : CA231024_1

TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE et TOURS HABITAT étudieront les conditions d'un échange pertinent d'informations, notamment sur les logements adaptés disponibles, en lien avec la Commission Accessibilité et Handicap de la Métropole.

3.5.4 PUBLICS SPECIFIQUES

TOURS HABITAT a développé un suivi social de ses locataires, en premier lieu dans le cadre des impayés de loyers avec la possibilité pour eux de bénéficier des conseils et de l'accompagnement de conseillères en économie sociale et familiale.

Il s'avère que certains locataires, repérés au travers des impayés de loyers ou de troubles de voisinage, nécessitent un suivi social plus global, en lien avec les acteurs sociaux et/ou médicaux du territoire. Ces personnes en très grande précarité sociale, qui présentent parfois des troubles psychiatriques, sont suivies par le service DSU de TOURS HABITAT qui sollicite les partenaires pour étudier toutes les prises en charge nécessaires.

TOURS HABITAT est par ailleurs signataire et acteur du Protocole départemental de prévention et de lutte contre les violences faites aux femmes.

3.5.5 ACCOMPAGNEMENT SOCIAL - FSL

La question du recouvrement des loyers, de la gestion des impayés, en lien avec l'accompagnement des locataires, est une préoccupation majeure de TOURS HABITAT.

Les services pré-contentieux, les antennes de secteur et le service contentieux veillent à limiter les impayés. Ils sont accompagnés dans leurs missions par les Conseillères en Economie Sociale et Familiale qui assurent un accompagnement et un suivi des ménages les plus fragiles. Cet accompagnement se traduit notamment par le conseil budgétaire, à domicile quand cela est possible, ou la mobilisation d'aides si nécessaires.

A ce titre, TOURS HABITAT peut être amené à solliciter pour le compte de ses locataires les aides octroyées par le Fonds de Solidarité Logement géré par TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE avec les moyens mis à disposition du Conseil Départemental. TOURS HABITAT, en tant que financeur du FSL, participe également aux instances de pilotage.

3.6 ACHATS SOCIALEMENT ET ECOLOGIQUEMENT RESPONSABLES

3.6.1 SCHEMA DE PROMOTION DES ACHATS PUBLICS SOCIALEMENT ET ECOLOGIQUEMENT RESPONSABLES (SPASER)

TOURS HABITAT a pour objectif de rédiger son Schéma de Promotion des Achats publics Socialement et Ecologiquement Responsables.

Pour ce qui est des engagements liés à l'insertion des personnes éloignées de l'emploi, TOURS HABITAT s'appuie sur l'expertise du CREPI Touraine, dont la mission est intégralement prise en charge financièrement par TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE avec le soutien du Fonds Social Européen dans le cadre du déploiement de la clause d'insertion. TOURS HABITAT est, à ce titre, signataire de la Charte d'application de la clause

d'insertion sur le territoire de la Métropole Val de Loire. Il serait opportun que TOURS HABITAT et TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE puissent travailler ensemble sur les enjeux de leurs SPASER respectifs.

3.6.2 UTILISATION DE MATERIAUX DURABLES

TOURS HABITAT envisage d'utiliser des matériaux biosourcés dans des projets de réhabilitation, en fonction des opportunités et de la faisabilité budgétaire.

Le Hub Eco de TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE, outil métropolitain à destination des acteurs du territoire, pourra être sollicité.

3.7 INNOVATIONS

3.7.1 PRODUCTION D'ENERGIE

TOURS HABITAT, TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE, la Ville de TOURS et la SEE travaillent ensemble au développement d'une boucle locale d'autoconsommation, avec la production d'électricité via des panneaux photovoltaïques.

3.7.2 HABITAT VERTUEUX

Le développement d'habitats spécifiques est une préoccupation de TOURS HABITAT. Le logement doit être pensé en lien avec les besoins des habitants, mais aussi avec les enjeux propres aux politiques publiques des communes. Ces enjeux sont multiples, autour notamment de la mixité sociale, du bien vivre ensemble, de l'intergénérationnel, de l'accompagnement des étudiants ou des publics fragiles, de l'optimisation du foncier, des déplacements urbains, de la préservation de l'environnement...

Tous ces enjeux peuvent faire l'objet de réflexion avec TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE et les communes pour définir dans quelle mesure le logement peut apporter des réponses.

Pour exemple, avec la résidence des Jardins Perchés à Tours Nord, TOURS HABITAT s'est attaché à développer un maraichage urbain répondant aux enjeux métropolitains de tendre

vers une suffisance alimentaire et aux attentes des habitants, avec la mise en place de circuits courts pour la vente de fruits et légumes.

3.7.3 RE-EMPLOI DES MATERIAUX

Le souhait de TOURS HABITAT est de développer des filières de réemploi sur le territoire, en complément des filières nationales. TOURS HABITAT est signataire de la convention de partenariat PIRÉE, Plateforme Inter-bailleurs du réemploi.

TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE et TOURS HABITAT s'engagent à réfléchir à des synergies pour mener à bien cet objectif de développement du réemploi des matériaux sur le territoire de la métropole.

Une première réflexion partenariale, menée par l'Association les Compagnons Bâisseurs et dans laquelle s'inscrivent TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE et TOURS HABITAT, est en cours sur la coopération territoriale pour la mise en œuvre du réemploi.

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20241023-CA231024_1-DE
en date du 24/10/2024 ; REFERENCE ACTE : CA231024_1

4. MOYENS

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20241023-CA231024_1-DE
en date du 24/10/2024 ; REFERENCE ACTE : CA231024_1

4.1 SOUTIEN DE TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE

4.1.1 TITRES PARTICIPATIFS

En application de la présente convention, TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE et TOURS HABITAT s'engagent à régulariser, dans la première année suivant sa signature, une ou des convention(s) de titres participatifs, dans un premier temps à hauteur de 2 millions d'euros répartis sur deux ans en 2024 et 2025, avec l'exigence que les fonds ainsi octroyés soient utilisés à 50 % minimum en dehors de la Ville Centre (Tours).

Après 2025, TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE et TOURS HABITAT se rencontreront pour définir quels seront le volume et l'usage des titres participatifs.

Un suivi de l'utilisation des titres participatifs sera réalisé entre TOURS HABITAT et TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE en tant que fonds propres apportés par TOURS HABITAT dans les opérations.

4.1.2 SUBVENTIONS A L'INVESTISSEMENT ET GARANTIES D'EMPRUNT

TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE s'engage à étudier, avec TOURS HABITAT, les conditions d'octroi d'une subvention spécifique au BRS en construction neuve de l'Office métropolitain, dont l'objectif serait de minimiser le montant de la redevance foncière due par les acquéreurs à TOURS HABITAT en tant qu'OFS.

Pour ce qui concerne les garanties d'emprunts octroyées à TOURS HABITAT par TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE, en tant que collectivité de rattachement (à 50 % avec les communes concernées par les opérations), il appartiendra à la Métropole de se prononcer sur la possibilité de les accorder pour tous les emprunts, quelle que soit la banque prêteuse (et non plus seulement pour les prêts de la Caisse des Dépôts et Consignations).

4.1.3 OUTILS ET COMPETENCES METROPOLITAINS

TOURS HABITAT pourra s'appuyer, pour la réalisation des objectifs définis par la présente convention, sur certaines expertises des services métropolitains, dans un cadre partenarial et de développement des compétences concerté. Une synergie pourra ainsi s'opérer entre les équipes de TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE et celles de TOURS HABITAT sur des thématiques particulières qui sont communes aux deux entités.

Pour exemple, TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE sera source d'expertise et de conseil en matière de rénovation thermique des bâtiments et de développement des énergies renouvelables.

4.1.4 FONCIER

TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE et TOURS HABITAT partageront leur stratégie de développement de réserves foncières sur le territoire métropolitain destinées au logement social. Des fonciers pertinents pourront être identifiés sur les communes de la Métropole notamment au travers des documents d'urbanisme avec l'appui de l'ATU.

TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE sera à même de flécher des fonciers publics vers TOURS HABITAT, par l'intermédiaire notamment de l'Etablissement Public Foncier Local du Val de Loire et par le biais si nécessaire de baux de longue durée.

TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE pourra également inciter les communes de la Métropole à déléguer à TOURS HABITAT, comme le fait déjà la Ville de TOURS, leur droit de préemption sur les déclarations d'intention d'aliéner.

4.1.5 TAXES

TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE s'engage à informer les communes de la possibilité qu'elles ont d'apporter leur soutien au développement de l'habitat social par TOURS HABITAT sur leur territoire, en lui accordant des exonérations de taxes, en particulier la TFPB, pour le BRS notamment.

4.2 ENGAGEMENTS DE TOURS HABITAT

4.2.1

AR CONTROLE DE LEGALITE DEVIS PPV SECTEURS QPV EN CHARGE PAR TOURS HABITAT
en date du 24/10/2024 ; REFERENCE ACTE : 037-351243076-20241023-CA231024_1-DE

TOURS HABITAT accorde une attention particulière à sa gestion de proximité dans les quartiers, afin de maintenir un lien indispensable entre les habitants et leur bailleur.

Dans cette logique de proximité, trois antennes locales situées dans les QPV Fontaines, Chateaubriand et Bords de Loire s'occupent de l'accueil, de l'enregistrement des demandes et des réclamations, de l'encaissement des loyers et du pré-contentieux. De plus, un accueil général est présent au siège de TOURS HABITAT, au sein du quartier du Sanitas, et constitue la troisième antenne de secteur en charge des quartiers du centre.

Le « socle de proximité » comprend 60 surveillants d'immeubles, dont 10 surveillants d'immeubles principaux en charge du management de proximité, et 90 agents de maintenance, soit un agent de proximité pour 100 à 120 logements. A ces salariés de terrain, il faut ajouter le personnel des quatre antennes de secteurs ainsi que celui de la Régie ouvrière qui comprend 32 ouvriers représentant tous les corps d'état. L'ensemble de ces agents de proximité contribuent quotidiennement dans leurs domaines respectifs à maintenir une qualité du service rendu aux habitants mais avant tout, entretiennent un lien pérenne avec eux.

Afin d'assurer une présence sur les lieux, les surveillants d'immeubles sont majoritairement logés sur place. Leur rôle est d'assurer un lien direct quotidien avec les locataires, dont ils peuvent prendre en charge les réclamations au travers d'un outil informatique en mobilité. Ils assurent également la surveillance du patrimoine sur leur secteur, l'entretien ménager, une première intervention dans le cas de troubles de voisinage, les visites commerciales auprès des nouveaux prospects ainsi que la remise des clés une fois le bail signé, les visites de courtoisie deux mois après l'entrée du locataire dans le logement, les rondes de sécurité permettant de signaler des difficultés ou des problèmes d'équipements techniques communs, ainsi que la gestion des communs. De plus, une astreinte technique est en place les soirs et le week-end.

Enfin, pour l'ensemble du patrimoine, la gestion des déchets ménagers ainsi que l'entretien des espaces extérieurs sont également assurés par les surveillants d'immeubles, les agents de maintenance s'occupant du nettoyage en tant que tel (communs, ascenseurs, vitres...).

Dans les quartiers en QPV et dans le cadre de son programme d'actions lié à l'abattement de TFPB, TOURS HABITAT a renforcé la présence du personnel de proximité : 6 surveillants d'immeubles polyvalents assurent les renforts en cas de besoin et les remplacements en cas d'absence, 6 agents de maintenance interviennent en complément des équipes en place et 5 ouvriers de la régie agissent en soutien pour le nettoyage des parties communes (en particulier pour des « actions coup de poing ») et l'enlèvement des encombrants.

Les autres services qui sont situés au siège ont fait l'objet d'une réorganisation début 2024, avec une restructuration des équipes au sein des directions. En tenant compte des dernières enquêtes de satisfaction faites auprès des locataires, la réflexion menée pour cette réorganisation a pour objectif d'améliorer la satisfaction clients dans le respect de la mission de service public de TOURS HABITAT :

- La Direction Développement et Patrimoine regroupe, pour plus de fluidité, les activités de maîtrise d'ouvrage, du développement jusqu'à la fin des chantiers, et de maintenance du patrimoine,
- La Direction de la Proximité regroupe le service Gardiennage et propreté, les Antennes de secteurs et le service Demandes d'Interventions Techniques (DIT), pour une réponse coordonnée aux demandes des locataires et à leurs attentes du quotidien,
- La Direction de la Gestion Locative regroupe, en plus du service Contentieux, les services attachés à la location des logements (Vie du bail et Commercialisation) et le service Remise en Etat des Logements, pour plus de fluidité dans les mises en location de logements,
- Les services supports (Direction Finances Comptabilité, Direction des ressources Humaines, Secrétariat Général) accompagnent, soutiennent et complètent l'ensemble de l'activité.

En pièce jointe à la présente convention, l'organigramme et les coordonnées des Directeurs de TOURS HABITAT, qui sont les interlocuteurs des Directions de TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE.

4.2.2 UTILISATION DE L'ABATTEMENT TFPB DANS LES QPV

TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE et TOURS HABITAT sont signataires du Contrat de Ville 2024-2030 et de la convention d'utilisation de l'abattement TFPB sur les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Les actions mises en place par TOURS HABITAT à ce titre le sont dans le respect des enjeux du contrat de ville, mais aussi du cadre national d'utilisation de l'abattement.

Le travail entre TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE et TOURS HABITAT est partenarial, au sein des instances de pilotage, mais aussi au quotidien dans le choix des projets et dans leur suivi au plus proche des habitants. Les avis sont co-construits sur les projets émanant de l'appel à projet annuel. Les équipes de TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE et de TOURS HABITAT se mobilisent également ensemble pour des diagnostics de terrain partagés. La Gestion Urbaine et Sociale de Proximité fait aussi l'objet d'échanges et d'informations régulières.

Dans la rédaction du nouveau Contrat de Ville 2024-2030, pilotée par TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE, TOURS HABITAT participe à la co-construction entre acteurs de la politique de la ville et habitants, et apporte sa contribution au titre des engagements que l'Office prend, que ce soit en droit commun ou sur l'application de l'abattement TFPB.

Dans le cadre de l'utilisation de l'abattement TFPB, au-delà des associations qui sont soutenues (soutien de projets et/ou mise à disposition de locaux) et des travaux qui sont faits sur le patrimoine, TOURS HABITAT renforce ses actions du quotidien avec du personnel supplémentaire et en finançant une présence accrue sur les quartiers : 3 éducateurs spécialisés, l'équipe de médiateurs de Tours de quartiers, l'intervention de Régie plus (nettoyage) ou celle d'Entraide et Solidarités (encombrants).

4.2.3

Du point de vue du droit de la commande publique, en particulier du droit européen, les relations entre un OPH et sa collectivité de rattachement peuvent être qualifiées de « in house ». Dans ce cadre, TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE peut commander à TOURS HABITAT des prestations, cette commande étant considérée comme faite « en interne », sans mise en concurrence nécessaire.

Il pourrait donc être opportun d'étudier quelles compétences des équipes de TOURS HABITAT pourraient être mises à profit de TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE au travers d'une commande ; ce peut être en maîtrise d'ouvrage déléguée ou en assistance à maîtrise d'ouvrage par exemple.

4.3 COOPERATION EFFECTIVE

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20241023-CA231024_1-DE

en date du 24/10/2024, TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE et TOURS HABITAT s'engagent à travailler ensemble sur tous les sujets qu'ils partagent répondant aux enjeux de la politique de l'habitat, et à mobiliser les ressources qui leur sont propres, dans un esprit de coopération répondant aux intérêts de l'un et de l'autre.

En complément des thématiques abordées par la présente convention, seront évoqués notamment, les sujets suivants :

- Le raccordement de résidences de TOURS HABITAT à un réseau de chauffage urbain / la propriété des réseaux de chaleur existants,
- La collaboration de TOURS HABITAT, en continuité de partenariat déjà existant, au développement du projet métropolitain de territoire durable et connecté, par l'accueil éventuel sur son patrimoine d'équipements spécifiques (passerelle LoRa...) destinés à la couverture du territoire, voire l'utilisation partagée de ce réseau pour ses propres usages,
- La gestion de l'eau : vers une individualisation de la facturation ? (des compteurs individuels ont déjà été posés par TOURS HABITAT dans tous les logements) / l'utilisation des eaux grises,
- L'optimisation de la répartition des missions entre TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE et TOURS HABITAT sur la gestion des déchets et des encombrants : l'entretien des PAVE / la cadence de ramassage des encombrants sur l'ensemble des quartiers par TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE / la facilité d'accès aux déchetteries métropolitaines pour TOURS HABITAT,
- La rationalisation des propriétés foncières sur les espaces publics en fonction de leurs usages (rétrocessions ou échanges fonciers à envisager),
- La mise en œuvre partenariale de la gestion Urbaine et Sociale de Proximité,
- Le suivi partenarial de l'utilisation de l'abattement de TFPB dans les QPV,
- Le développement de la Maison de l'Habitat de la Métropole,
- Le partage d'information sur la planification des travaux métropolitains sur l'espace public, ayant un impact pour TOURS HABITAT et/ou pour ses locataires.



5. DUREE ET EVALUATION DE LA

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20241023-CA231024_1-DE
en date du 24/10/2024 ; REFERENCE ACTE : CA231024_1

CONVENTION DE PARTENARIAT

La présente convention est conclue pour une durée de 3 ans, renouvelable 1 fois.

A l'issue de la première période, TOURS HABITAT et TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE se rencontreront pour évaluer les éventuelles évolutions à y apporter, lesquelles pourront être arrêtées par le biais de la signature d'un avenant.

La présente convention fera par ailleurs l'objet d'une évaluation commune périodique tous les ans, en lien avec la Commission Habitat et Politique de la Ville de TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE.

Ces évaluations pourront faire l'objet d'une communication commune en direction des parties prenantes.

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20241023-CA231024_1-DE
en date du 24/10/2024 ; REFERENCE ACTE : CA231024_1

Fait à TOURS, en deux exemplaires originaux, le

Le Président de TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE

Le Président de TOURS HABITAT

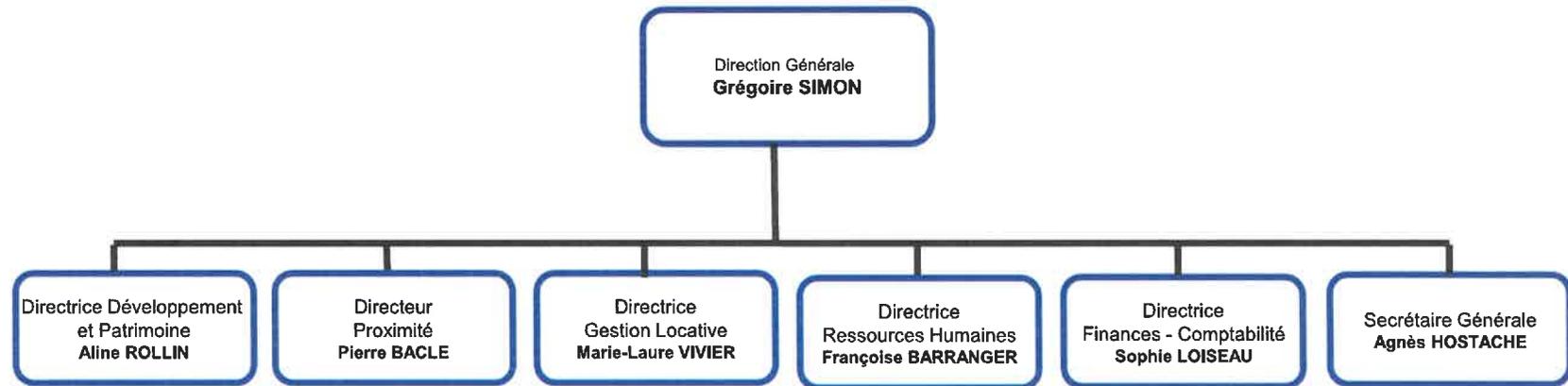
Monsieur Frédéric AUGIS

Monsieur Emmanuel DENIS

6. ANNEXES

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20241023-CA231024_1-DE
en date du 24/10/2024 ; REFERENCE ACTE : CA231024_1

Organigramme TOURS HABITAT



LISTE DES NUMEROS DE TELEPHONE

AR CONTROLE DE LEGALITE : 037-351243076-20241023-CA231024_1-DE
en date du 24/10/2024 ; REFERENCE ACTE : CA231024_1

NOM	FONCTIONS	NUMEROS PROFESSIONNELS	
		FIXE	PORTABLE
SIMON Grégoire	Directeur Général	02 47 60 13 31	06 19 30 19 87
HOSTACHE Agnès	Secrétaire Générale	02 47 60 13 51	06 22 12 46 52
LOISEAU Sophie	Directrice Financière et Comptable	02 47 60 13 36	-
BACLE Pierre	Directeur Proximité	02.47.60.13.59	06.98.03.55.98
BARRANGER Françoise	Directrice Ressources Humaines	02-47-60-13-83	
VIVIER Marie Laure	Directrice Gestion Locative	02 47 60 13 08	06 22 05 42 01
ROLLIN Aline	Directrice Développement et Patrimoine	02 47 60 13 74	06 43 66 24 68



PRÉSENTATION DE LA **CONVENTION DE PARTENARIAT** **ENTRE TOURS HABITAT ET TOURS MÉTROPOLE VAL DE LOIRE**





CONTEXTE

Ambitions et valeurs communes

- **Office métropolitain**

TMVL est devenue l'Établissement Public de rattachement pour TOURS HABITAT fin 2016.

- **Partenaire privilégié pour la politique sociale de l'habitat de TMVL**

L'action de TOURS HABITAT s'inscrit dans le cadre du 4^{ème} PLH et du contrat de ville 2024-2030. TOURS HABITAT est l'outil sur lequel TMVL peut s'appuyer pour la mise en œuvre de ces politiques.

L'HORIZONTALITÉ

L'INNOVATION

L'HUMANITÉ

LA FIDÉLITÉ AUX TERRITOIRES

LA LÉGITIMITÉ DES TERRITOIRES

TOURSHABITAT
OPH de Tours Métropole Val de Loire



BUT NON-LUCRATIF

- **Une convention ambitieuse** qui acte des engagements réciproques et prévoit les moyens pour atteindre les objectifs partagés, en s'attachant au respect de valeurs communes.

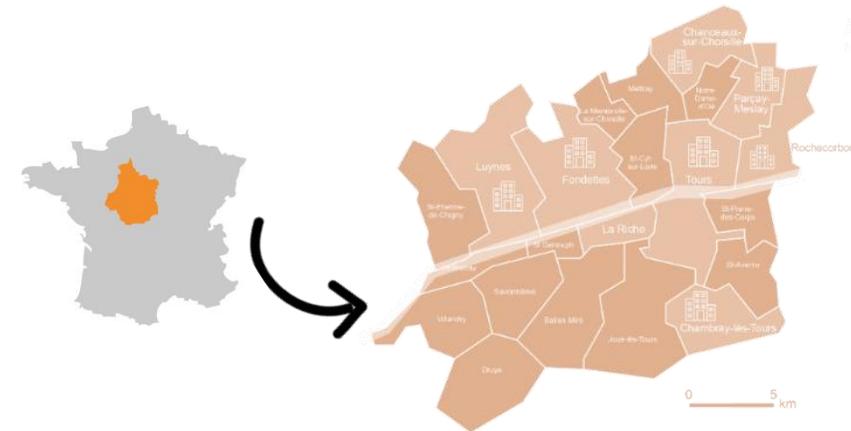
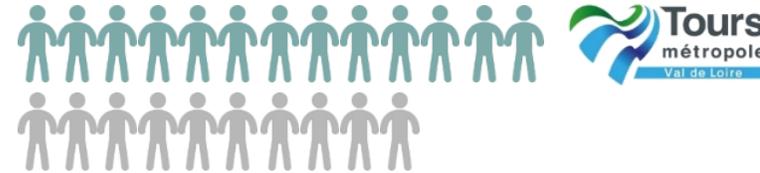




GOUVERNANCE

Stratégie et positionnement

- TMVL au CA de TOURS HABITAT**
 13 des 23 administrateurs de TOURS HABITAT, dont le Président du Conseil d'Administration, Emmanuel Denis, représentent TMVL. Le CA définit la politique générale de l'office.
- Compétence territoriale**
 Même si la compétence réglementaire de TOURS HABITAT est régionale, c'est sur le territoire de la métropole que sa production doit être un outil de rééquilibrage territorial du parc social.



LA CONVENTION

Développement et production

- Proposer une offre de logement diversifiée et de qualité, en habitat collectif (y compris foyers) ou individuel, pour les familles, étudiants, séniors...
- Imaginer des montages complexes et partenariaux avec d'autres acteurs.

Réhabilitation Requalifications

- Stratégie d'amélioration et de modernisation du parc en concertation avec les habitants (*accent mis sur la réhabilitation thermique, étiquette C moyenne*)

Renouvellement urbain

- Mise en œuvre du NPNRU du Sanitas et de Maryse Bastié avec les partenaires publics.
- Déploiement d'actions de droit commun pour amplifier le renouvellement (*réhabilitations – résidentialisations...*)

Achats responsables

- Déploiement d'un SPASER.
- Insertion des personnes éloignées de l'emploi au travers des marchés.
- Utilisation de matériaux bio-sourcés.

Politique sociale

- Mixité sociale dans les programmes neufs et application de la CIA.
- Proximité et qualité de service (présence de terrain et pôle téléphonique).
- Service DSU pour les QPV.
- Politique séniors et handicap : adaptation des logements - logements évolutifs - habitat inclusif - EHPAD.
- Suivi social des locataires en impayés (liens FSL) ou en grande précarité sociale.
- Pôle médiation pour les troubles de voisinage.

OBJECTIFS

Etre à l'écoute des demandes des élus, répondre aux attentes des habitants, en apportant ingénierie, qualité de service et proximité de terrain

Accession à la propriété

En PSLA ou en accession sociale directe, en vente HLM, en BRS

Innovations

- Développement d'un habitat vertueux répondant aux enjeux des politiques locales : mixité sociale et intergénérationnelle, accompagnement des publics fragiles, préservation de l'environnement, aménagement, développement économique...
- Participation à des filières de réemploi.



MOYENS Soutiens et engagements



SOUTIENS DE TMVL

■ Titres participatifs

Engagement à signer une convention de titres participatifs de 2 millions répartis sur 2024 et 2025 avec utilisation à 50 % mini hors de la ville centre

■ Subventions à l'investissement (BRS) et garanties d'emprunts

■ Outils et compétences Métropolitains

Développement de compétences concertées et appui sur les expertises métropolitaines (énergies...)

■ Foncier

Stratégie commune de développement des réserves foncières. Fléchage de fonciers publics par le biais de l'EPFL ou de baux de longue durée



ENGAGEMENTS DE TH

■ Développement des moyens humains

Déploiement du « socle de proximité » sur les territoires (60 surveillants d'immeubles – 90 agents de maintenance – 4 antennes – Régie ouvrière)
Agilité de l'organisation du siège pour améliorer la satisfaction client

■ Utilisation de l'abattement de la TFPB en QPV

Travail partenarial avec TMVL et les autres acteurs pour le déploiement des actions sur les quartiers

■ Réponses aux demandes « In house »

Définition commune des missions confiées par TMVL à TOURS HABITAT sans mise en concurrence (MOD, AMO...)





MOYENS COOPÉRATION EFFECTIVE

Engagement à travailler ensemble sur les sujets répondant aux enjeux de la politique de l'habitat / *Exemples :*



Raccordement des résidences aux réseaux de chaleur urbain



Développement du projet métropolitain de territoire durable et connecté



Gestion de l'eau / Gestion des déchets et encombrants



Planification des travaux sur l'espace public...



Rationalisation des propriétés foncières



GUSP / Maison de l'habitat





CONTINUITÉ CHANGEMENT DE NOM

Pour affirmer le rattachement métropolitain de l'office,
il pourrait prendre le nom suivant :



**TOURS
MÉTROPOLE
HABITAT**



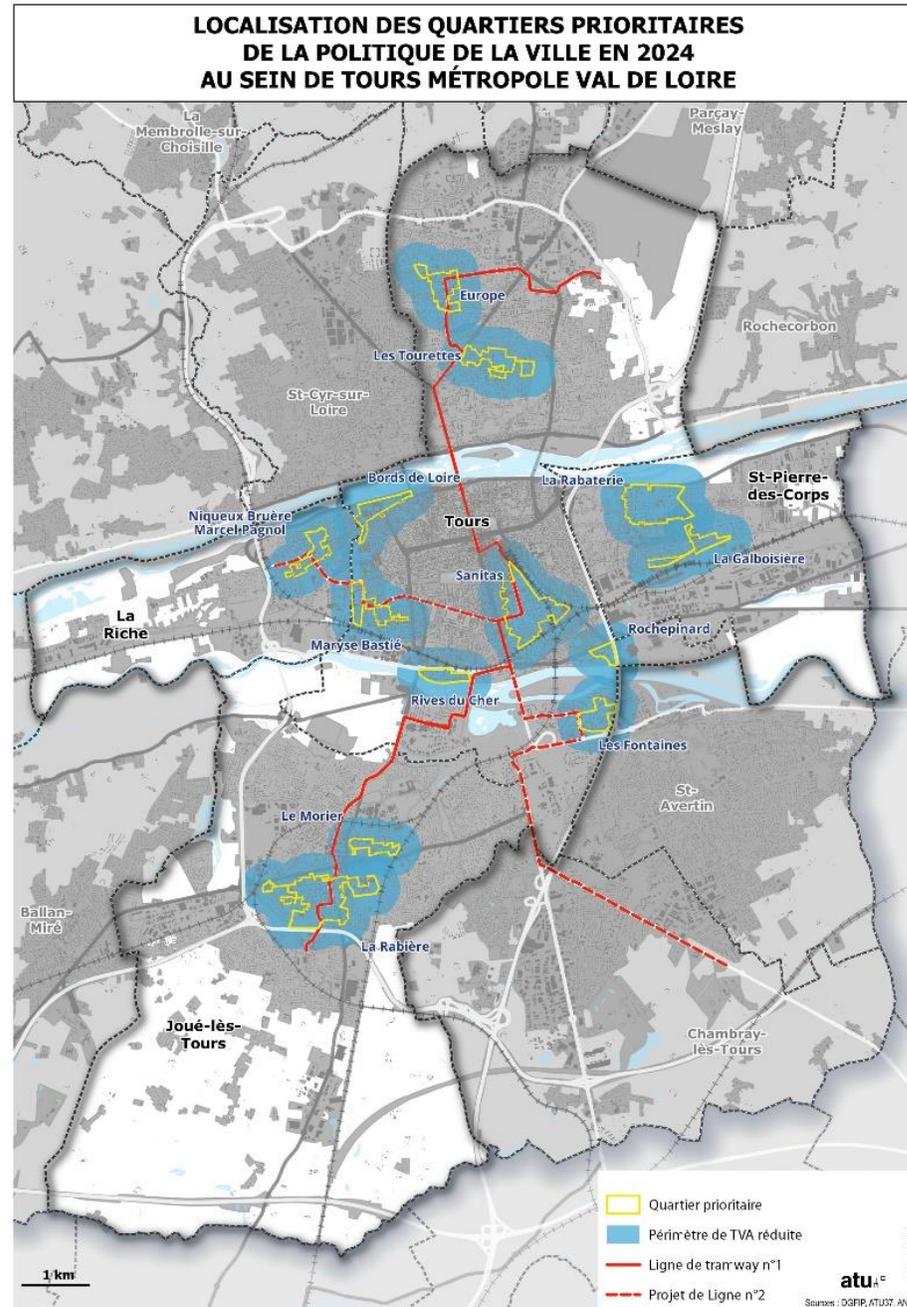
Contrat de ville de la métropole tourangelle

Comité de pilotage
7 mai 2024



1. Stratégie du contrat de ville 2024-2030 et engagement des signataires

Carte des 13 QPV de la
Métropole



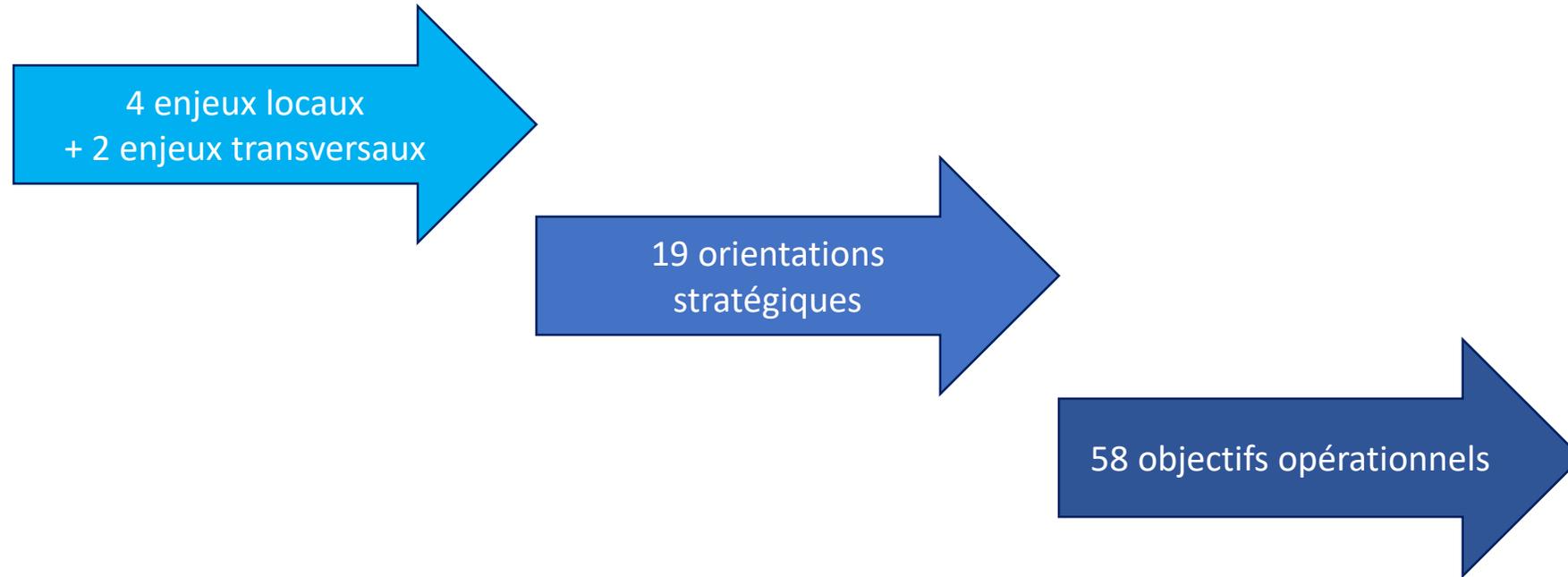
ZONAGE QPV 2024 TOURS HABITAT

Résidences restant en QPV	Entrées	Sorties
<p>QPV Maryse Bastié (<i>incluant le patrimoine Ligeris et de Touraine Logement</i>)</p> <p>009 -Merlusine</p> <p>072- Merlusine PSR</p>	<p>008 - Tonnellé :</p> <p>17 à 23 allée Ambroise Paré</p> <p>1 à 13 allée Ambroise Paré</p> <p>1, 2, 3 place Jean Bouin</p> <p>3bis à 7 place Jean Bouin</p> <p>4 à 6 place Jean Bouin</p> <p>071 - Tonnellé PSR :</p> <p>41 à 45 boulevard Tonnelé</p>	<p>007 - Petit Beaumont (bât 01 à 010) :</p> <p>12, 14 rue du capitaine Pougnon</p> <p>6 rue adjudant Velin</p> <p>3 à 9 rue du sergent Leclerc</p> <p>2 rue du sergent Leclerc</p> <p>4 rue du sergent Leclerc</p> <p>6 rue du sergent Leclerc</p> <p>8 rue du sergent Leclerc</p> <p>10 rue du sergent Leclerc</p> <p>3 à 9 rue Félix Faure</p> <p>1ter rue Félix Faure</p> <p>28 rue Félix Faure</p> <p>183 rue Giraudeau</p>
	+212 logements	- 116 logements
<p>QPV Sanitas</p> <p>012-Sanitas</p> <p>015-Rotonde</p> <p>031-Pasteur</p> <p>034-Christophe Colomb</p> <p>075-Christophe Colomb PSR</p> <p>057-Meffre</p> <p>087-Blaise Pascal</p>		

<p>QPV Bords de Loire (<i>incluant le patrimoine de Ligeris</i>)</p> <p>011-Chaumier 013-Champ de Mars 038-Port Bretagne 041-Gutemberg 073-Louis Desmoulins PSR 078-Champ de mars PSR 081-Gutemberg PSR</p>		<p>001 - Cité Roze : 2 square Roze 1, 3 square Roze 5 à 9 square Roze 49 rue du docteur Chaumier</p> <p>003 - Bords de Loire : 15 bis avenue Proud'hon 21 à 43 et 22 à 44 avenue Proud'hon 45 à 67 et 46 à 68 avenue Proud'hon 69 à 91 et 70 à 92 avenue Proud'hon 16 à 20 et 17 à 19 avenue Proud'hon 11 à 15 et 12 à 14 avenue Proud'hon 1 à 7 rue du docteur Chaumier 9 et 11 rue du docteur Chaumier 13 à 19 rue du docteur Chaumier</p> <p>077 - Chaumier PSR : 23 rue du docteur Chaumier 25 rue du docteur Chaumier</p> <p>110-Foyer Chantemoulin : 29 rue du Docteur Chaumier</p> <p>117- Les Affluents : 14 et 16 rue de Affluents</p>
		<p>- 167 logements</p>
<p>QPV Rives du Cher 023 - Rives Du Cher</p>		

	<p>Nouveau QPV Les Tourettes (incluant le patrimoine de VTH)</p> <p>027 - Clos Moreau HLM :</p> <p>1, 3 rue du général Ferrié</p> <p>1, 2 place Edison</p> <p>3, 4 place Edison</p> <p>1, 2 place Marconi</p> <p>3, 4 place Marconi</p> <p>1, 2 place Belin</p> <p>3, 4 place Belin</p> <p>5, 7 rue du général Ferrié</p> <p>16 à 24 rue Franklin</p> <p>2, 4 rue Franklin</p> <p>rue Ferrié (garages)</p> <p>076 - Clos Moreau PSR :</p> <p>2 bis à 8 rue du général Ferrié</p> <p>12, 14 rue Franklin</p> <p>6 à 10 rue Franklin</p>	
	+ 312 logements	
<p>QPV Europe</p> <p>030-Chateaubriand (sauf certaines adresses)</p> <p>079-Chateaubriand PSR</p> <p>123-Beffroi</p>		<p>030.08-Chateaubriand bât 08 :</p> <p>74 rue de Jemmapes</p> <p>18 à 36 rue de Lille</p> <p>36, 38 avenue de Roubaix</p> <p>41 à 49 rue de Tourcoing</p> <p>13 à 19 rue de Calais</p>
		- 174 logements
<p>QPV Rochepinard</p> <p>033 - Rochepinard</p>		
<p>QPV Fontaines</p> <p>036- Fontaines (sauf une adresse)</p>		<p>036.06 - Fontaines bât 06 :</p> <p>1 place Goya</p>
		- 108 logements

1. Stratégie du contrat de ville 2024-2030 et engagement des signataires



Chaque objectif opérationnel fera l'objet d'une **fiche projet** pour préciser les conditions de suivi et de réalisation (pilote, moyens affectés, calendrier, résultats attendus, évaluation ...).

1. Stratégie du contrat de ville 2024-2030 et engagement des signataires

Enjeu 1

Des quartiers attractifs et ouverts sur leur environnement

Orientation stratégique 1.1
**Renforcer la mixité sociale par
l'habitat**

Orientation stratégique 1.2
**Améliorer et valoriser la qualité du
logement**

Orientation stratégique 1.3
**Dynamiser l'attractivité des quartiers
prioritaires (commerciale,
économique, programmation
culturelle)**

Orientation stratégique 1.4
**Accompagner les habitants en dehors de
leur quartier pour favoriser l'ouverture
sur la ville**

Orientation stratégique 1.5
**Valoriser l'image des quartiers
prioritaires**

Orientation stratégique 1.6
**Amplifier et diversifier l'offre de
mobilité**

1. Stratégie du contrat de ville 2024-2030 et engagement des signataires

Enjeu 1
Des quartiers attractifs et ouverts sur leur
environnement

Signataires attendus :



1. Stratégie du contrat de ville 2024-2030 et engagement des signataires

Enjeu 2

Des espaces publics apaisés et sécurisés

Orientation stratégique 2.1
Adapter les espaces publics aux usages partagés

Orientation stratégique 2.2
Apaiser le quotidien des habitants, agir sur les facteurs de risque de la délinquance, œuvrer au rapprochement police-population

Orientation stratégique 2.3
Coordonner les acteurs et les habitants pour la préservation du cadre de vie

Orientation stratégique 2.4
Engager les quartiers prioritaires dans une transition écologique et solidaire

1. Stratégie du contrat de ville 2024-2030 et engagement des signataires

Enjeu 2 Des espaces publics apaisés et sécurisés

Signataires attendus :



1. Stratégie du contrat de ville 2024-2030 et engagement des signataires

Enjeu 3

**Des quartiers mobilisés pour l'emploi,
l'insertion socio-professionnelle et l'activité
économique**

Orientation stratégique 3.1
**Coordonner les parcours et
s'émanciper par l'accès à l'emploi**

Orientation stratégique 3.2
**Lever les freins à l'emploi et à l'insertion
professionnelle**

Orientation stratégique 3.3
**Susciter l'envie d'entreprendre et accompagner
le développement économique et commercial**

1. Stratégie du contrat de ville 2024-2030 et engagement des signataires

Enjeu 3

Des quartiers mobilisés pour l'emploi,
l'insertion socio-professionnelle et l'activité
économique

Signataires attendus :



1. Stratégie du contrat de ville 2024-2030 et engagement des signataires

Enjeu 4

Des quartiers d'émancipation pour les habitants tout au long de leur vie

Orientation stratégique 1
Renforcer l'accès aux droits, aux services et aux équipements publics

Orientation stratégique 2
Favoriser la réussite éducative et lutter contre le décrochage scolaire

Orientation stratégique 3
Soutenir la fonction parentale

Orientation stratégique 4
Favoriser le bien-être et la santé des habitants

1. Stratégie du contrat de ville 2024-2030 et engagement des signataires

Enjeu 4 Des quartiers d'émancipation pour les habitants tout au long de leur vie

Signataires attendus :



1. Stratégie du contrat de ville 2024-2030 et engagement des signataires

Enjeu transversal 1
Participation citoyenne

Orientation stratégique 1

La participation citoyenne devra être « systématiquement prise en compte » pour élaborer ces contrats de ville, « notamment pour en identifier les grandes thématiques, les projets à réaliser et les indicateurs à suivre, puis tout au long de la vie des contrats de ville ».

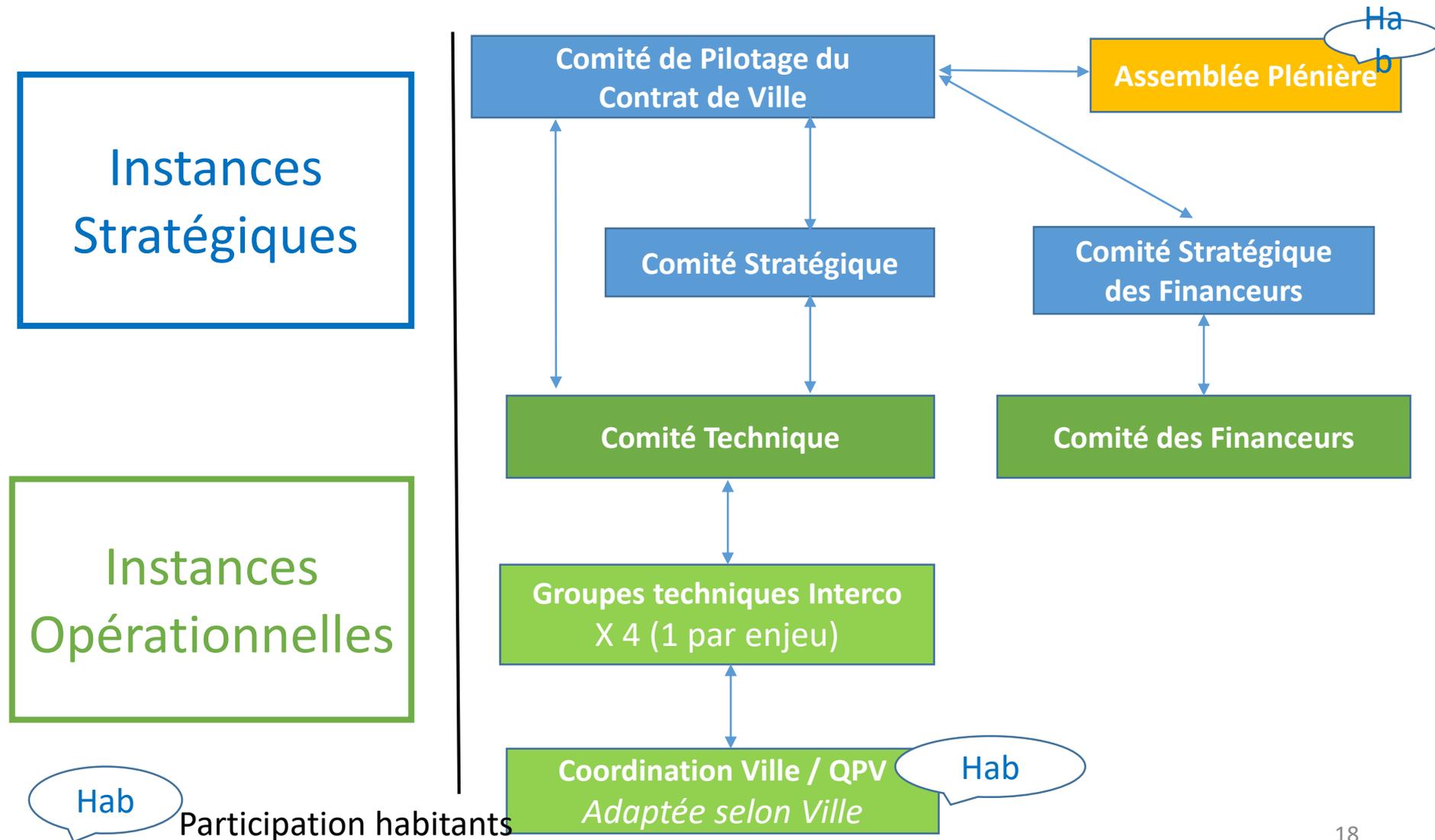
Enjeu transversal 2
Approche intégrée de lutte contre les discriminations, dont égalité entre les femmes et les hommes

Orientation stratégique 1

Mieux prendre en compte et lutter contre les situations de discrimination que peuvent subir les habitants des quartiers prioritaires

2. Présentation de la gouvernance

2. Présentation de la gouvernance



2. Présentation de la gouvernance

Comité de Pilotage du Contrat de Ville

Participants	Pilotage : Préfet + Président TMVL Autres participants : Maires + Adjointes Villes + 1 technicien par institution
Objet	Pilote le Contrat de Ville. Définit les priorités et orientations. Mobilise les politiques de droit commun.
Fréquence	2 fois / an

Comité Stratégique

Participants	Pilotage : Sous-Préfet Ville + Vice-Pdt TMVL Autres participants : Adjointes Villes + services Ville / Etat / TMVL
Objet	Traite les sujets en lien avec l'actualité du Contrat de Ville, ses conventions annexes et les financements. Observe les répartitions financières liées aux CPO, AMI et appels à projet, en amont du Comité de Pilotage.
Fréquence	2 fois / an

Comité Stratégique des Financeurs

Participants	Pilotage : Sous-Préfet Ville + Vice-Pdt TMVL Autres participants : Adjointes Villes + tous financeurs sollicités + services Ville / Etat / TMVL
Objet	Analyse la répartition financière du Contrat de Ville (CPO, AMI, AP) en vue de l'arbitrage final par le Comité de Pilotage.
Fréquence	1 fois / an

2. Présentation de la gouvernance

Assemblée Plénière

Participants	Tous les signataires du Contrat de Ville Habitants des quartiers + opérateurs du Contrat de Ville + acteurs locaux Acteurs de droit commun (Villes et TMVL en particulier)
Objet	Dresse un bilan des réalisations du Contrat de Ville sur l'année Avance les perspectives sur l'année suivante Réinterroge l'intervention du droit commun et les objectifs opérationnels
Fréquence	1 fois / an

Comité Technique

Participants	TMVL + Villes + DDETS + Délégués du Préfet + Autres participants en fonction de l'ordre du jour
Objet	Assure le suivi du Contrat de Ville, des conventions annexes, des financements et de l'actualité des quartiers prioritaires. Fait le lien avec les Instances stratégiques et les GT interco.
Fréquence	6 fois / an

Comité des Financeurs

Participants	Tous signataires du Contrat de Ville
Objet	Instruit les financements du Contrat de Ville (CPO, AMI, AP) Coordonne la répartition des financements et prépare les arbitrages politiques.
Fréquence	1 fois / an

2. Présentation de la gouvernance

Groupes techniques Interco X 4 (1 par enjeu)

Participants	TMVL + Villes + DDETS + Délégués du Préfet + Autres signataires et participants à identifier selon les enjeux traités
Objet	Traiter les objectifs opérationnels propres à l'enjeu du Contrat de Ville Interconnaissance des acteurs et veille sur l'actualité locale et dispositions nationales Articulation droit commun / PDV et entre opérateurs Co-construction d'actions répondant aux objectifs opérationnels S'appuie sur les remontées de terrain, notamment Coordinations Ville/QPV
Fréquence	2 fois / an en Plénière Sous-groupes de travail selon les axes définis par le GT

Coordination Ville / QPV *Adaptée selon Ville*

Participants	Ville + Délégués du Préfet + partenaires institutionnels et acteurs du quartier Habitants
Objet	Veille territoriale et des besoins du/des quartier/s Animation du partenariat local Suivi de l'évolution des actions menées / projets à engager, en fonction des priorités identifiées dans chaque QPV Fait remonter les sujets relevant d'un traitement en GT Interco
Fréquence	Rythme à définir par les Villes 1 comité de suivi / an en présence de l'Adjoint/e Ville + Sous-Préfet Ville

3. Modalités opérationnelles de financement

3. Modalités opérationnelles de financement

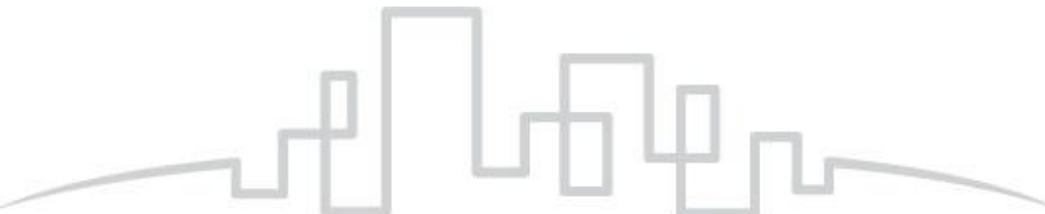
Complémentarité attendue entre des **Appels à Manifestation d'Intérêt** et la poursuite d'un **Appel à Projets** annuel.

Principes retenus pour les AMI :

- 1) **Ne doivent pas relever trop directement du droit commun** → Se concentrer sur les enjeux les plus spécifiques aux QPV.
- 2) Doivent pouvoir être portés par des **opérateurs associatifs** → Pas dépendant d'acteurs publics + exclu les enjeux de coordination inter-acteurs.
- 3) Doivent répondre à une **priorité structurante identifiée** du Contrat de Ville et une **insuffisance d'actions existantes**, nécessitant d'encourager de nouvelles initiatives.

Mise en œuvre des AMI :

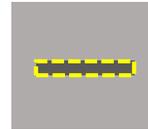
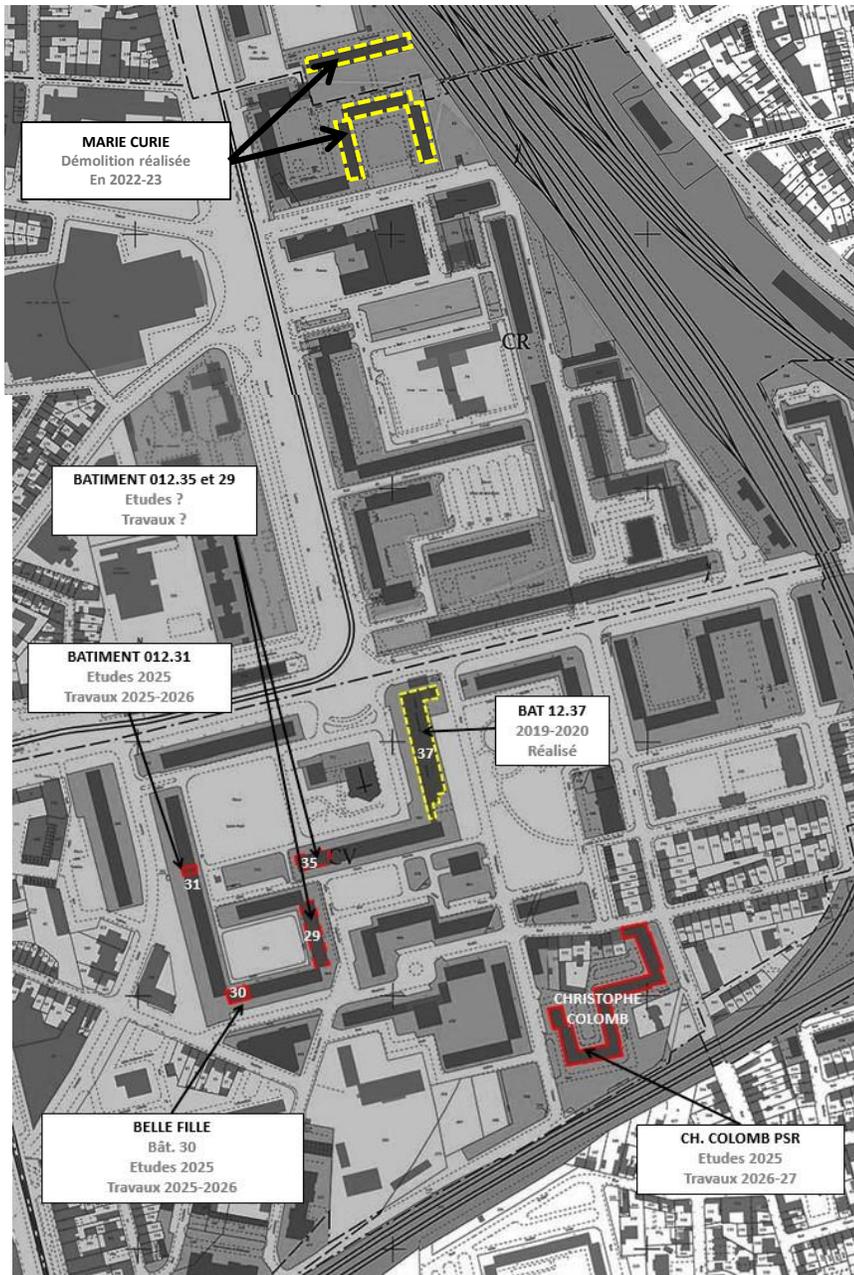
- **Durée** : Pluriannuelle (base : 3 ans)
- **Objet** : Doivent faire référence à une fiche projet.
- **Financement** : Principe de cofinancement maintenu entre Etat et collectivités / EPCI.
- **Territoire** : Intercommunal ou communal selon l'objet.
- **Complémentarité avec l'appel à projets** : Maintien d'un appel à projets annuel pour financer les actions ne relevant ni d'un AMI, ni d'une CPO.



**TOURS – PROJET DE RENOUVELLEMENT URBAIN DU QUARTIER DU SANITAS :
ENGAGEMENT DU PROCESSUS DE DEMOLITION
DE LA RESIDENCE CHRISTOPHE COLOMB PSR
ET EMISSION DU DOSSIER D’INTENTION DE DEMOLIR**

Démolition Christophe Colomb PSR – Août 2024

Dépôt du Dossier d'Intention de Démolir



Démolitions réalisées :

- Secteur Saint Paul (bâtiment 37) : Démolition en 2019-2020
- Secteur Marie Curie (bâtiments 03-04-09-12) : Démolition en 2022-2023

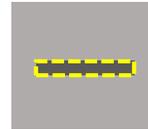
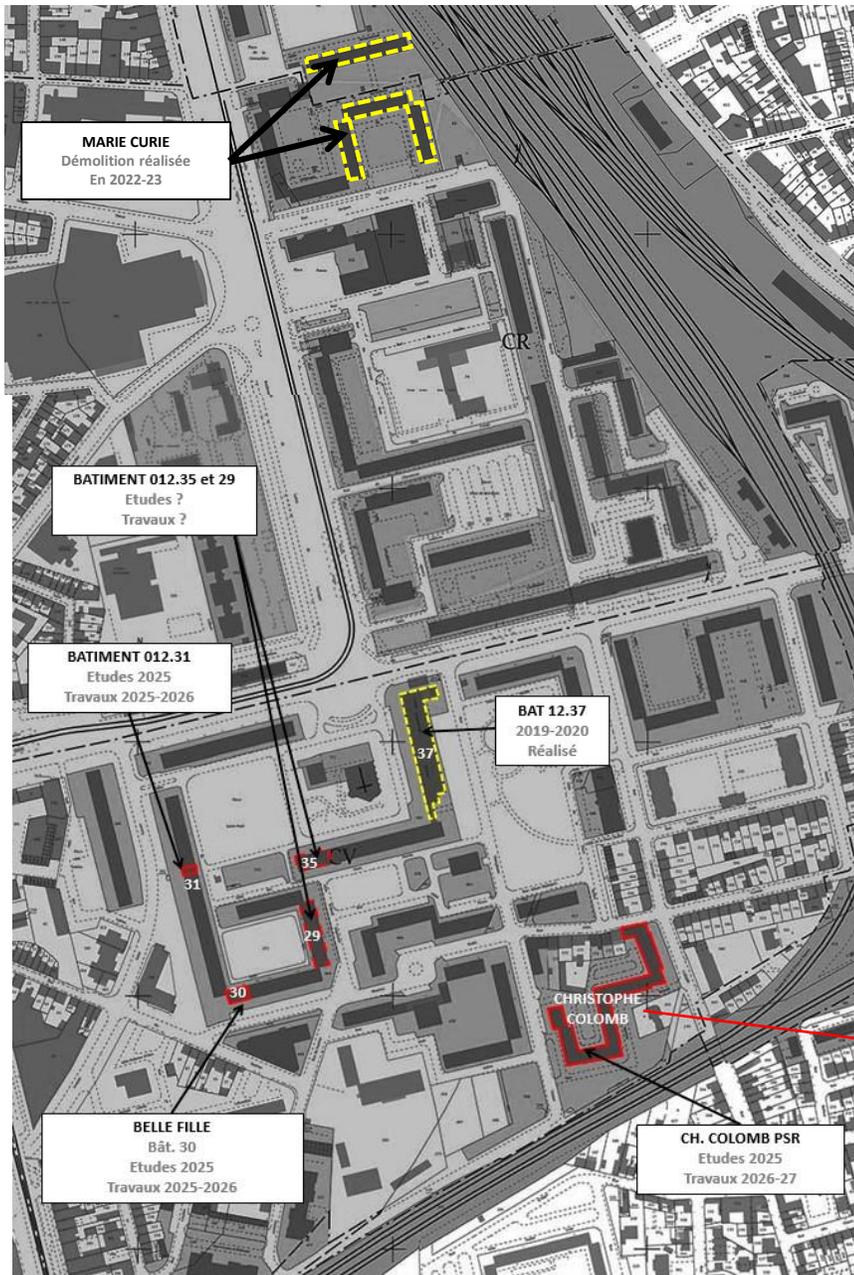


Démolitions restantes :

- Secteur Belle Fille (bâtiment 30-31-29-35) :
Démolitions partielles des bâtiment 30-31 en 2025-2026
Démolition partielle du bâtiment 35 (selon décision)
Démolition partielle du bâtiment 29 (selon décision)
- Secteur Christophe Colomb PSR : Etudes en 2025-2026, démolition en 2027
Dossier d'Intention de démolir à déposer en Septembre 2024
Engagement de l'opération dès Prise en Considération du Dossier d'Intention de Démolir
Etudes en 2025, relogement en 2026, démolition en 2027

Démolition Christophe Colomb PSR – Août 2024

Dépôt du Dossier d'Intention de Démolir



Démolitions réalisées :

- Secteur Saint Paul (bâtiment 37) : Démolition en 2019-2020
- Secteur Marie Curie (bâtiments 03-04-09-12) : Démolition en 2022-2023



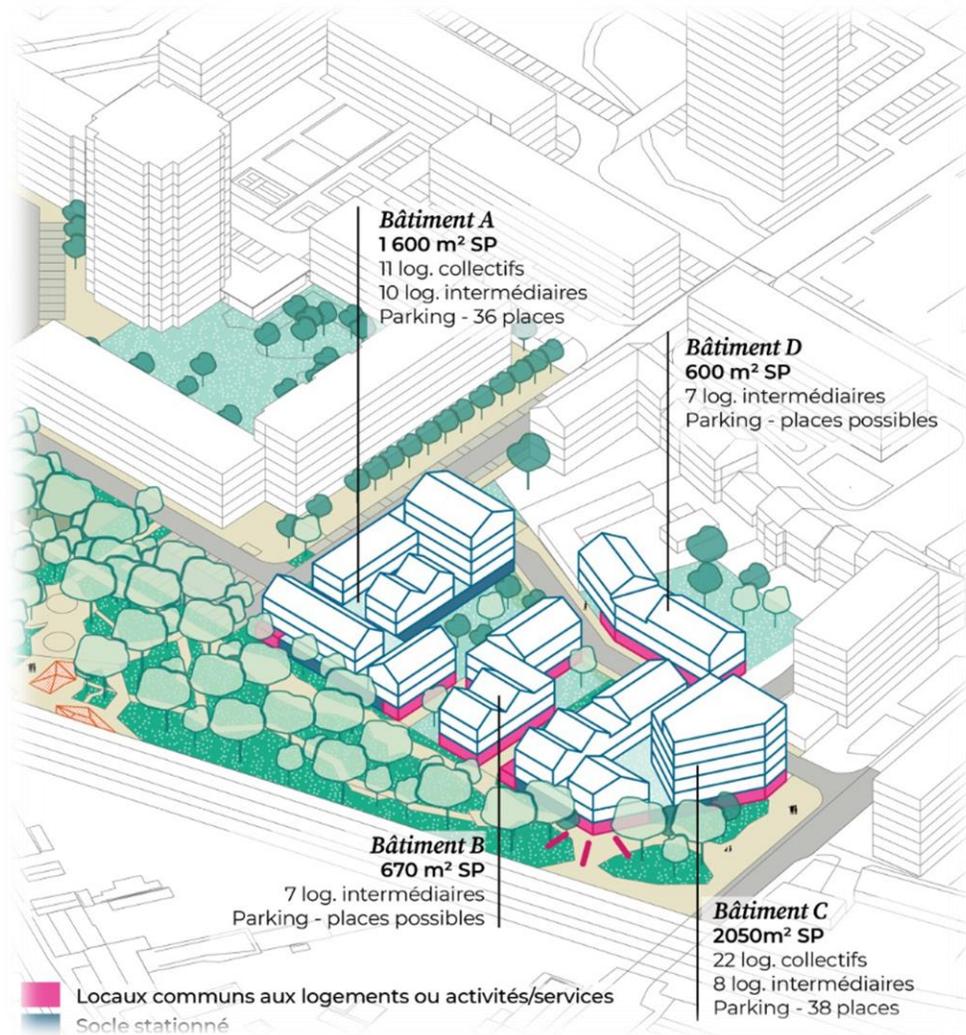
Démolitions restantes :

- Secteur Belle Fille (bâtiment 30-31-29-35) :
Démolitions partielles des bâtiment 30-31 en 2025-2026
Démolition partielle du bâtiment 35 (selon décision)
Démolition partielle du bâtiment 29 (selon décision)
- Secteur Christophe Colomb PSR : Etudes en 2025-2026, démolition en 2027
Dossier d'Intention de démolir à déposer en Septembre 2024
Engagement de l'opération dès Prise en Considération du Dossier d'Intention de Démolir
Etudes en 2025, relogement en 2026, démolition en 2027

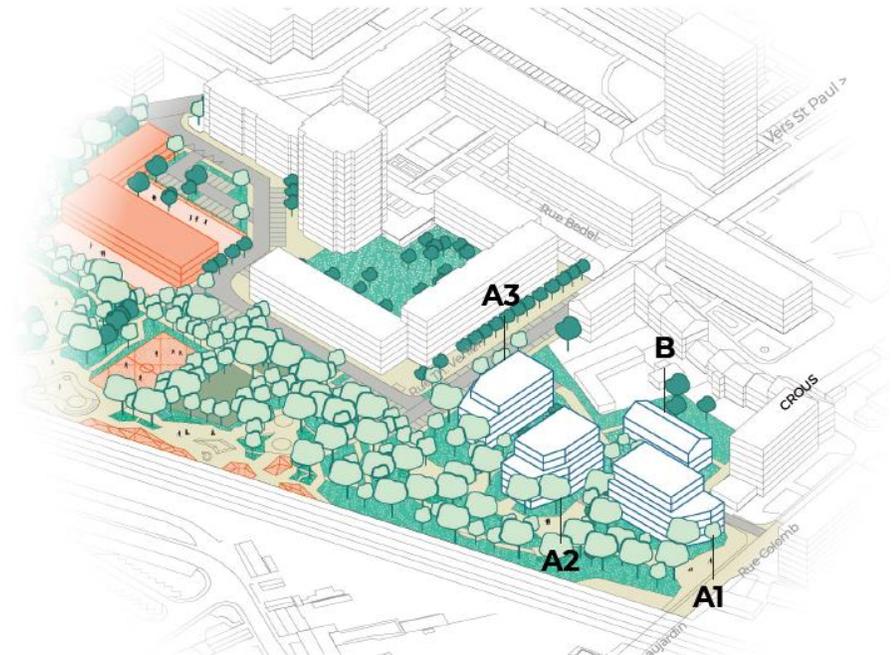
Démolition Christophe Colomb PSR – Août 2024

Agence Masterplan

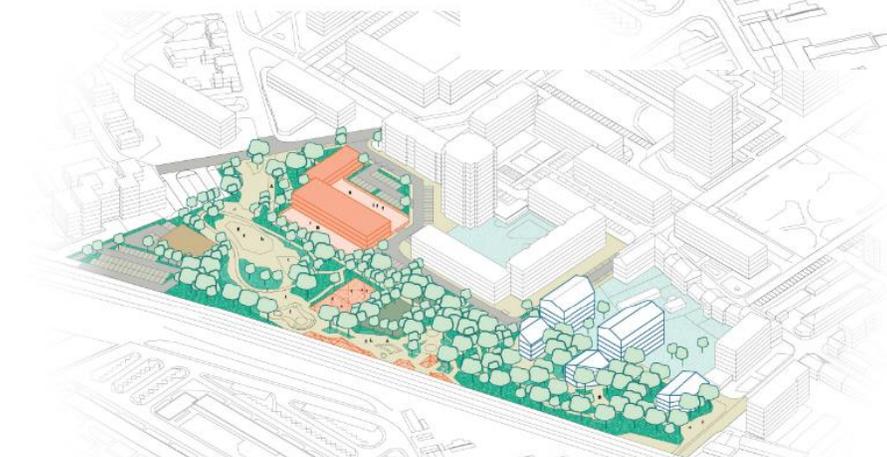
Dépôt du Dossier d'Intention de Démolir



PASTEUR
SCÉNARIO DE SYNTHÈSE
Axonométrie



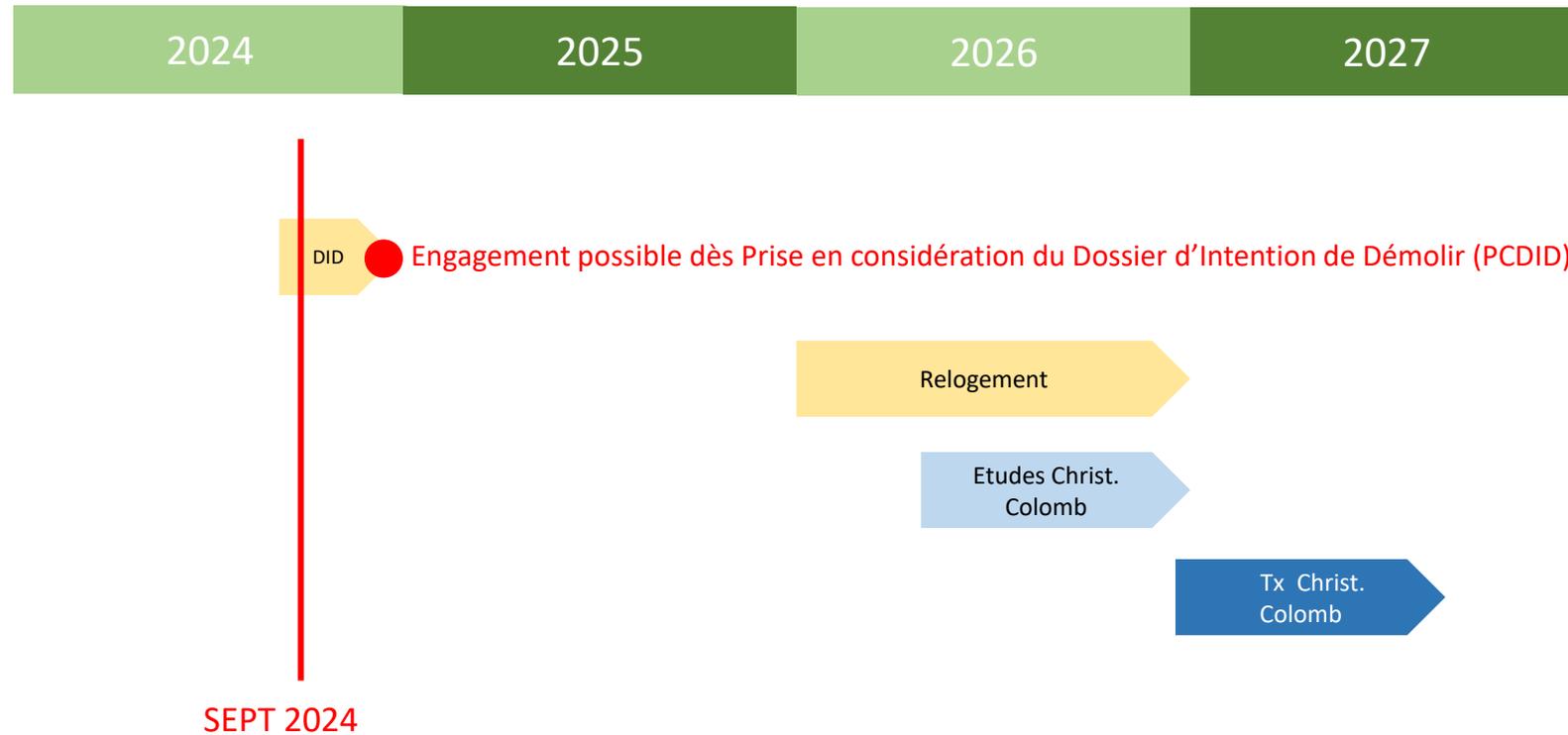
Hypothèses volumétriques





Démolition Christophe Colomb PSR – Août 2024

Dépôt du Dossier d'Intention de Démolir





Enquête globale
Image et satisfaction

1300 locataires interrogés

Mars 2024

<u>I. Le préambule à l'étude</u>	3
• Le contexte et la méthodologie	4
• Le profil du Benchmark RD3	5
• Le profil d'habitation	6
• Le profil sociodémographique	7
<u>II. Le contexte sociétal</u>	8
<u>III. L'analyse de la satisfaction</u>	11
• L'environnement proche	11
• La résidence	14
• Le logement	17
• Les nouveaux entrants	20
• La demande d'intervention technique (DIT) dans le logement	22
• Le traitement des autres demandes	28
• Les contacts	32
• Le bilan	36
• Le Net Promoter Score	39
• Le mapping Benchmark NPS/Satisfaction globale	41
<u>IV. Les annexes</u>	42
• Le tableau des notes de satisfaction par antenne	43
• Le tableau des notes de satisfaction par profil	45
• Le questionnaire	47

3

Le préambule à l'étude

• Le contexte et les objectifs de l'étude

La présente enquête a pour objectif de mesurer le niveau de satisfaction des locataires de Tours Habitat. Un questionnaire de 51 questions passant en revue les différents thèmes de la satisfaction a été mis en place, et notamment l'environnement, le logement, la résidence, l'emménagement des nouveaux entrants, le traitement des demandes, et la qualité de l'accueil.

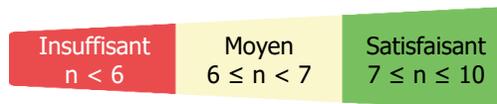
• La méthodologie

Pour répondre à l'ensemble des éléments, un total de **1300 enquêtes** a été administré **par téléphone** entre le **01 mars et le 11 mars 2024**.

Ces locataires ont été répartis selon la méthode des quotas. Ces derniers ont été définis sur la base du nombre de locataires en fonction de 4 critères : les antennes, les typologies d'habitat, le zonage QPV et l'ancienneté des locataires dans leurs logements.

• La note de lecture

L'ensemble des questions de satisfaction est traité selon une échelle en 4 points (« tout à fait » à « pas du tout ») et fait l'objet d'un traitement numérique (note moyenne) sur une échelle de 0 à 10. Les notes sont calculées sur la base des résultats des locataires ayant émis un avis (hors non-réponse). Pour cela, et selon l'usage, les notes suivantes ont été attribuées : Tout à fait = 10/10 ; Plutôt = 7/10 ; Plutôt pas = 3/10 ; Pas du tout = 0/10. Des codes couleurs ont été attribués en fonction des notes obtenues :



Attention : les données reposant sur un nombre limité de répondants (moins de 30 locataires) sont à interpréter avec grande prudence. Elles sont présentées à titre de tendance et ne peuvent donner lieu à une extrapolation statistique des résultats.

• Le comparatif aux données historiques :

L'évolution des notes entre deux vagues est illustrée par les 2 flèches suivantes :   La flèche verte indique une tendance à la hausse avec un écart significatif entre les deux notes supérieur ou égal à 0,3 points ; la flèche rouge montre une tendance à la baisse avec un écart supérieur ou égal à 0,3 points.

• Le comparatif au Benchmark RD3 :

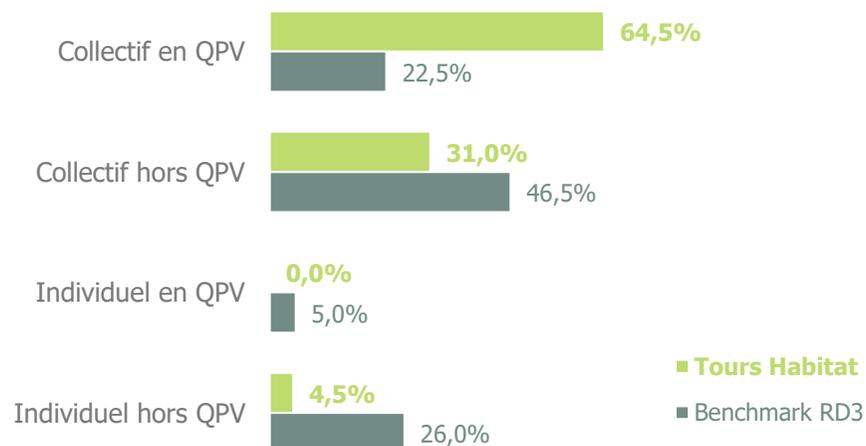
Afin de bénéficier d'une lecture comparative permettant d'enrichir l'analyse, une mise en perspective des résultats avec les données de Benchmark est proposée sur les questions de satisfaction qui le permettent. Les notes correspondent aux standards moyens relevés auprès de bailleurs répartis au niveau national hors Ile de France. Les données présentées reposent sur une base totale de plus de 80 000 locataires interrogés en 2022 et 2023 par Règle de Trois.



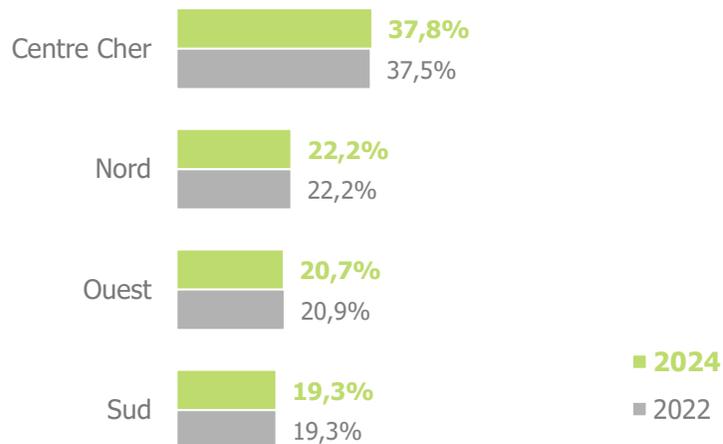
Taille de l'échantillon interrogé :

plus de 80 000 locataires
répartis parmi 64 bailleurs
nationaux hors Ile-de-France

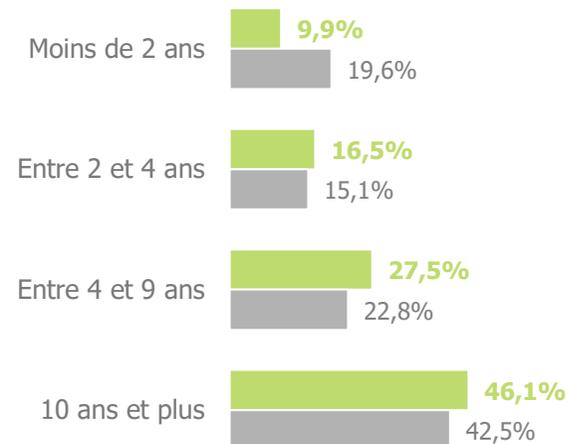
Le type d'habitat



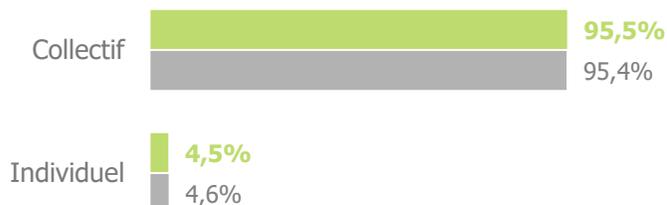
Le nom de l'antenne



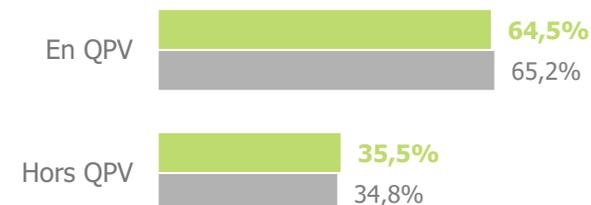
L'ancienneté dans le logement



Le type d'habitat

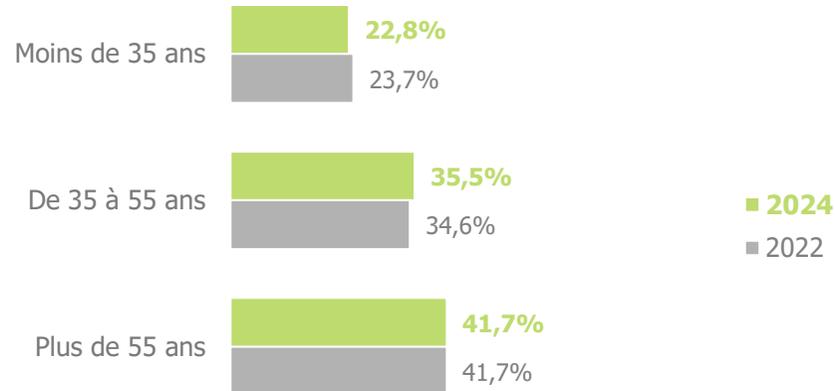


Le zonage QPV



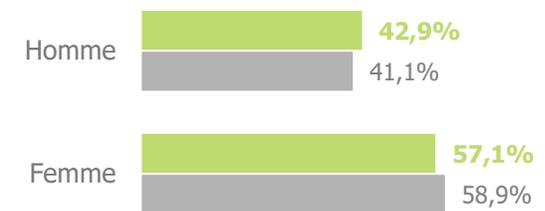
① Les données présentées ci-dessus sont issues du fichier clients. Les proportions obtenues dépendent des quotas fixés.

L'âge du répondant



Age moyen
51 ans

Le sexe du répondant

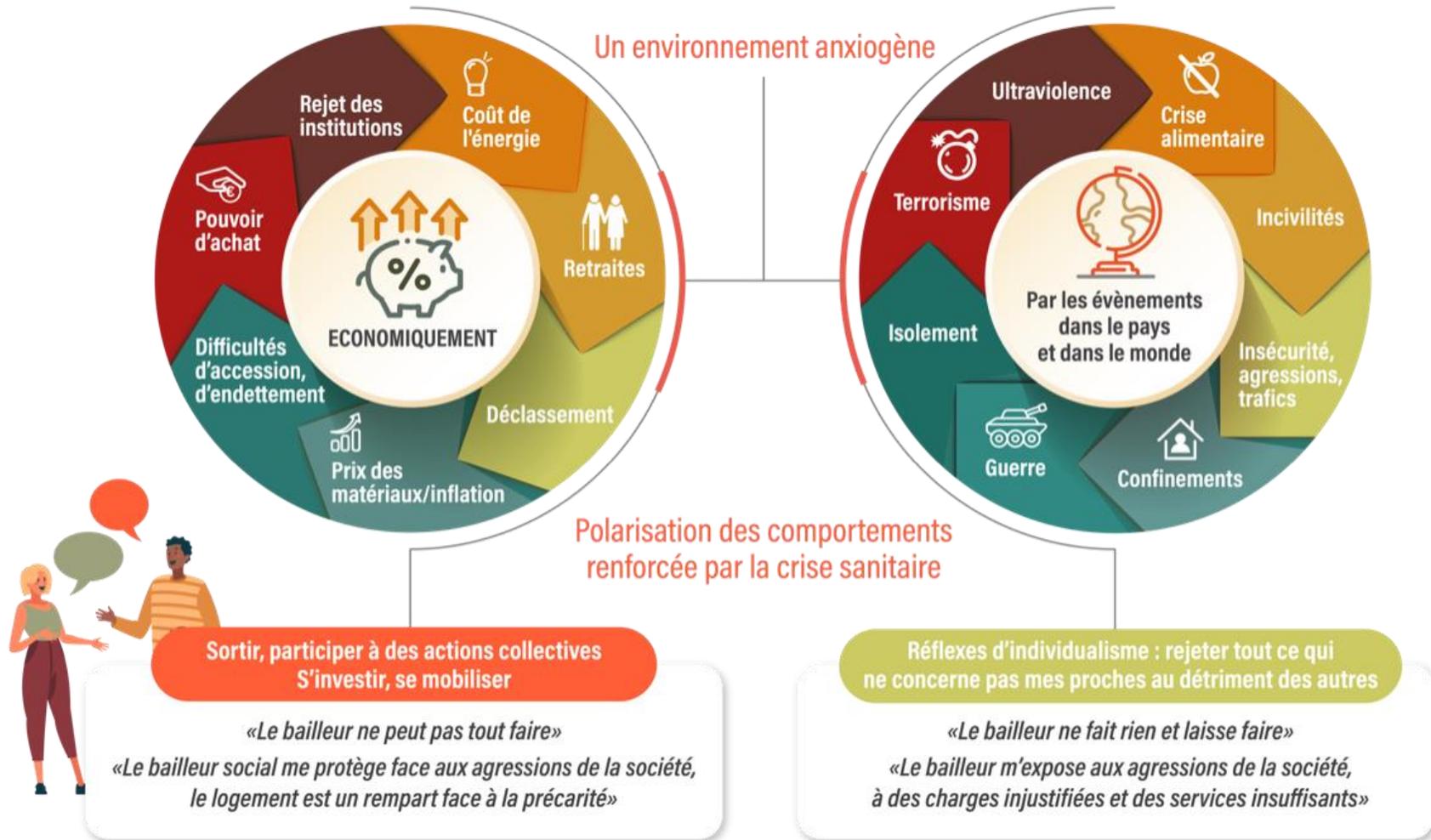


① Les données présentées ci-dessus (hors sexe) sont issues du fichier clients. Les proportions obtenues dépendent des quotas fixés.

8

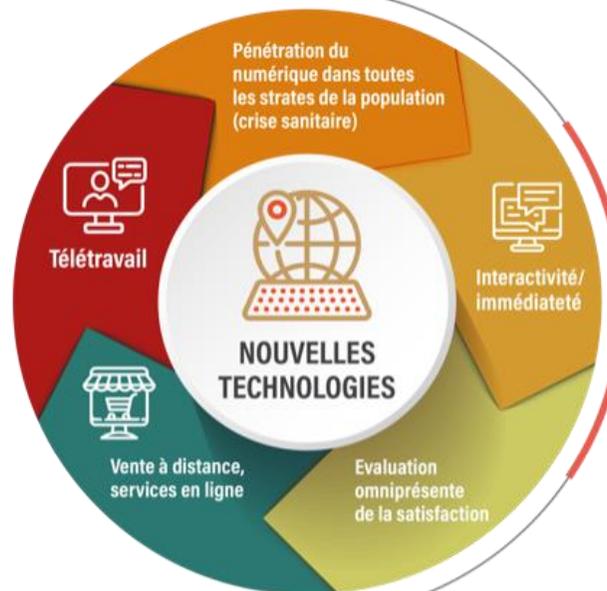
Le contexte sociétal

Bailleur adoré... Bailleur mal-aimé



Nouvelles technologies adorées... Nouvelles technologies mal-aimées

Une emprise très forte du numérique et de la tech dans nos vies renforcée par la crise sanitaire



Clivage et paradoxe des comportements sur le digital



«Le monde va trop vite»

«Les services de mon bailleur ne vont pas assez vite»

«Le numérique prend trop de place dans nos vies»

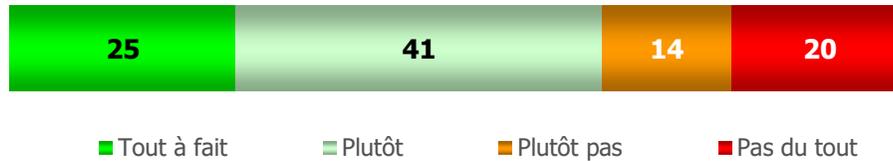
«Je ne peux plus me passer du digital dans ma vie quotidienne»

11

L'environnement proche



4. La qualité de vie du quartier



A noter...

Un ressenti global sur l'environnement qui confirme la présence d'enjeux toujours marqués sur certaines parties du territoire. Une thématique qui, nous le rappellerons, sert surtout de base d'échanges avec vos partenaires.

Centre Cher			Nord			Ouest			Sud		
2022		2024	2022		2024	2022		2024	2022		2024
488		491	289		289	272		269	251		251
5,2		5,1	6,2		6,4	6,3		6,5	6,2		5,9



Pourriez-vous me donner une note sur une échelle de 1 à 10, en fonction de votre expérience ou de l'image que vous en avez ?

- 1 correspond à la note la plus faible (vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation),
- 10 correspond à la note la plus forte (vous êtes tout à fait d'accord avec l'affirmation).
- Les notes intermédiaires servent à moduler votre jugement.

A votre niveau, vous êtes...



A noter...

Des résultats plaisants qui renforcent les enjeux évoqués dans le slide précédent autour de la poursuite des efforts liés à la réappropriation des quartiers par les habitants.

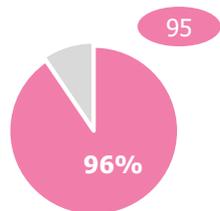
Au niveau de Tours Habitat, c'est un bailleur qui est...



	Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
Effectifs	488	491	289	289	272	269	251	251
Bien intégré dans le quartier, le voisinage	7,0	7,1	7,3	7,4	7,2 ↑	7,7	7,2 ↑	7,5
Bailleur impliqué dans la vie locale des communes	6,9	6,7	6,8	6,8	6,8 ↑	7,2	6,8	6,8

14

La résidence

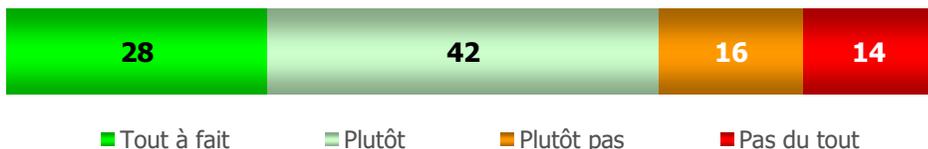


1242 locataires résidant en habitat collectif
(1236 en 2022)



7. Le fonctionnement des installations collectives

(1)



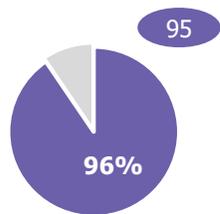
Notes sur 10			Benchmark RD3	Triennale de 2022	
2021	2022	2024		Bailleur	Région
6,3	6,2	6,2	6,9	7,3	7,2

A noter...

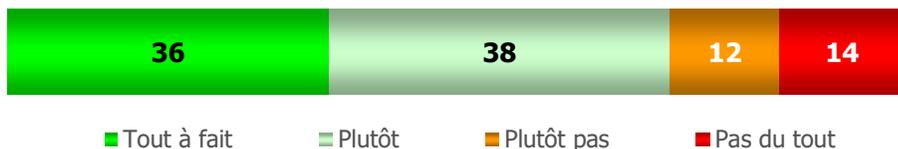
Une thématique qui permet toujours une marge de progrès, mais dont le maintien est à saluer dans une période dans laquelle tous les items liés de près ou de loin à la notion de charges sont particulièrement scrutés et attendus à la hausse.

Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
488	491	289	289	272	269	251	251
5,9	5,9	6,4	6,5	6,3	6,6	6,4	6,2

(1) Précisions : ascenseur, porte d'immeuble, barrière de parking, éclairage, interphones, aires de jeux



8. La propreté des parties communes



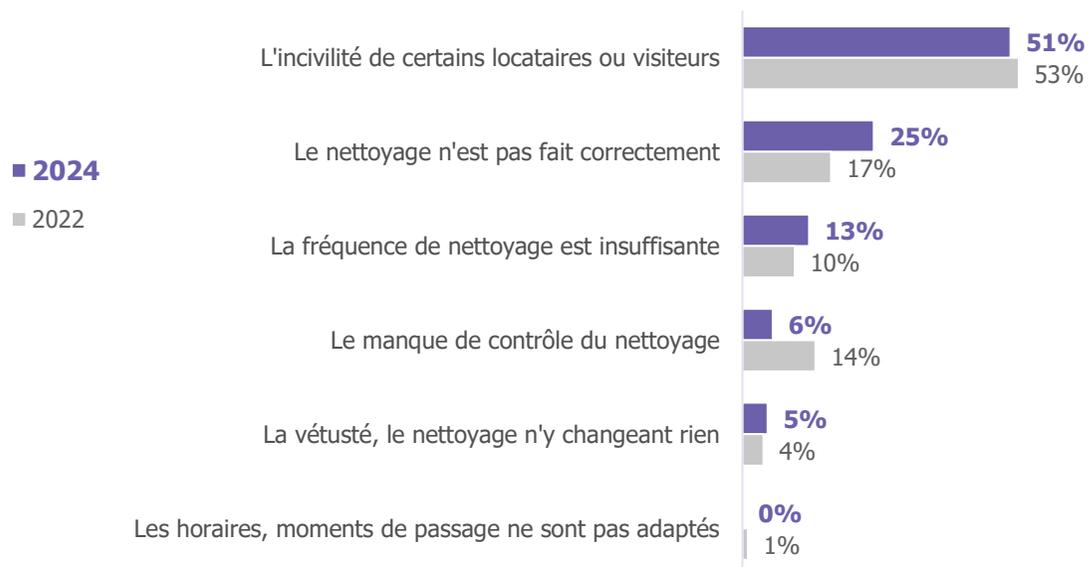
Notes sur 10		Benchmark RD3	Triennale de 2022	
2021	2022	2024	Bailleur	Région
6,6	6,4	6,6	7,1	6,9

322 locataires insatisfaits de la propreté des parties communes



9. D'après vous, le manque de propreté des parties communes est principalement dû à ...?

Une seule réponse possible



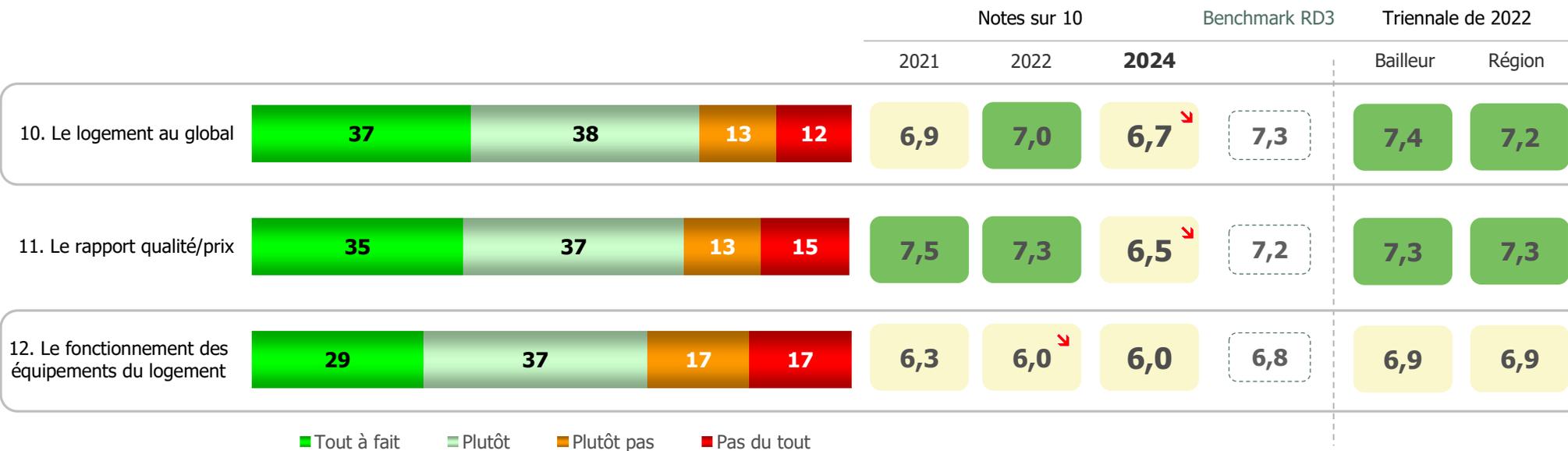
A noter...

Une amélioration particulièrement plaisante et à contre-courant de la tendance actuelle. Une baisse également très positive du manque de contrôle dans les motifs d'insatisfaction. A l'inverse, la hausse du nombre de remarques sur la qualité du nettoyage sera à surveiller sur de prochaines mesures (idéalement attendu sous les 20%).

Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
488	491	289	289	272	269	251	251
5,7	6,1	7,1	7,3	6,9	6,8	6,5	6,6

17

Le logement



A noter...

Un impact marqué du rapport qualité/prix sur la vision globale logement (phénomène largement observé sur les derniers mois, notamment chez les bailleurs ayant un poids important de leur clientèle en QPV).

Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
488	491	289	289	272	269	251	251
6,8 ↓	6,3	7,3	7,3	6,8	6,8	7,0	6,8
7,1 ↓	6,4	7,6 ↓	6,8	7,3 ↓	6,9	7,2 ↓	6,0
6,0	6,1	6,3 ↓	6,0	6,0	5,8	5,9	6,1



Je vais vous citer différents mots et pour chacun, vous allez me donner une note de 1 à 10, 10 signifie que cela correspond tout à fait à votre logement et 1 que cela ne correspond pas du tout.

- 1 correspond à la note la plus faible (vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation),
- 10 correspond à la note la plus forte (vous êtes tout à fait d'accord avec l'affirmation),
- Les notes intermédiaires servent à moduler votre jugement.

Votre logement est...

	Notes sur 10		
	2021	2022	2024
13. Fonctionnel et pratique	7,5	7,4	7,4
14. Sain	6,9	7,0	6,8
15. Confortable	7,5	7,5	7,3
16. Economique	7,1	6,8 ↓	6,6

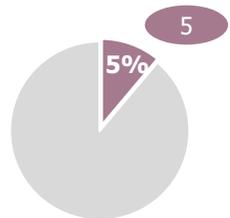
A noter...

Une évolution de la dimension économique cohérente avec celle observée dans la majorité des organismes. Une dimension qui agira par effet de ricochet (moins enthousiasme) sur les autres thématiques.

	Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
Effectifs	488	491	289	289	272	269	251	251
Le logement est fonctionnel, pratique	7,3	7,2	7,5	7,6	7,4	7,4	7,7	7,4 ↓
Le logement est sain	6,8	6,6	7,4	7,2	6,8	6,9	7,1	6,8 ↓
Le logement est confortable	7,3	7,1	7,8	7,7	7,4	7,3	7,6	7,2 ↓
Le logement est économique	6,9	6,6 ↓	6,8	6,7	6,5	6,6	6,9	6,5 ↓

20

Les nouveaux entrants



60 locataires entrés dans un nouveau logement dans les 6 derniers mois
(62 en 2022)



	Notes sur 10				Benchmark RD3		Triennale de 2022			
	2021	2022	2024			Bailleur	Région			
17. Les conditions d'entrée au global					8,1	8,0	8,1	7,9	8,0	-
18. La qualité et le sérieux de l'état des lieux					7,7	7,5	7,1	7,4	-	-
19. L'état de propreté					7,4	7,9	7,5	7,3	7,7	-
20. Le respect des engagements pris					7,9	8,4	8,4	7,1	-	-

■ Tout à fait
 ■ Plutôt
 ■ Plutôt pas
 ■ Pas du tout

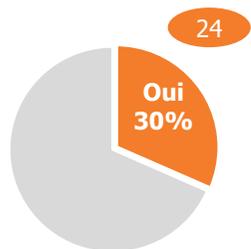
A noter...

Une arrivée client qui tire toujours vers le haut l'image globale de Tours Habitat. Un repli de perception autour de l'état des lieux à surveiller (valeur juridique, enjeu financier à la sortie d'avantage anticipé...). Une notion de propreté qui renvoie pour sa part à la notion d'occupation long terme et un souhait « d'optimisation » du reste à charge pour le locataire dans la période actuelle.

	Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
Effectifs	488	491	289	289	272	269	251	251
Les conditions d'entrée	7,9	8,1	8,4	8,0	7,7	7,5	8,4	8,7
La qualité le sérieux de l'état des lieux	6,7	7,5	7,7	6,8	7,9	7,6	9,3	6,0
L'état de propreté du logement	7,2	7,9	7,8	6,0	8,9	6,8	8,8	8,4
Le respect des engagements pris	8,6	8,7	7,3	8,2	8,8	7,9	8,4	8,4

22

La demande d'intervention technique (DIT) dans le logement



396 locataires ayant déposé une demande de travaux/réparations pour leur logement dans les 6 derniers mois

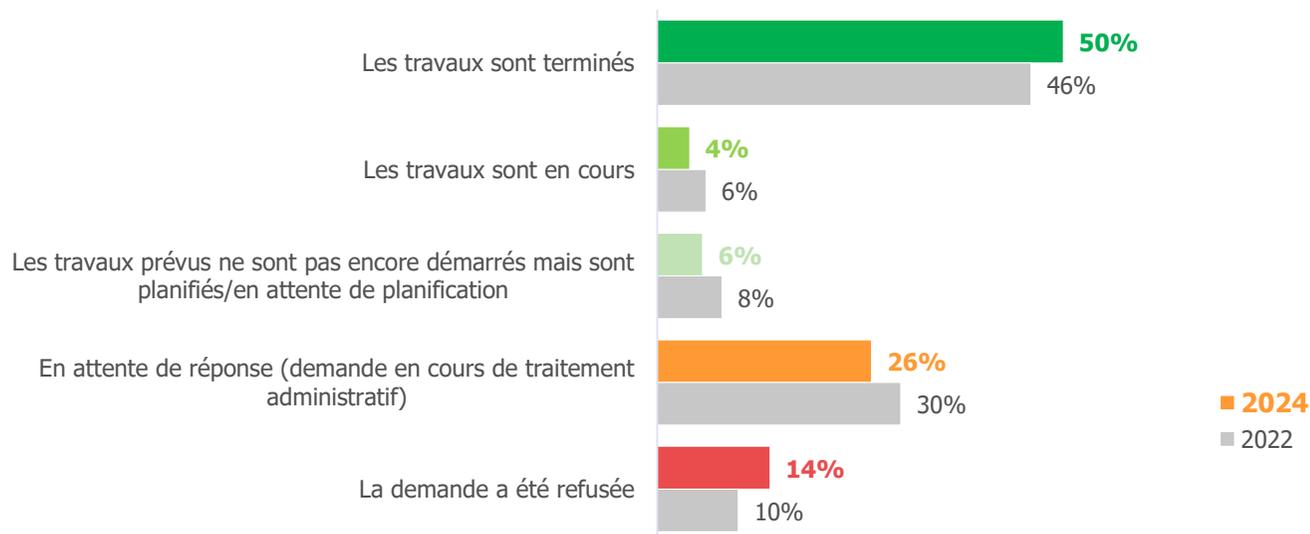
(317 en 2022)



A noter...

Une proportion de demandes en attente d'une réponse qui se rapproche de l'objectif des 20/25%. Un renforcement du nombre de demandes à rapprocher de vos données internes.

22. Aujourd'hui, cette demande est... ?





23. La facilité pour avoir une réponse à la demande



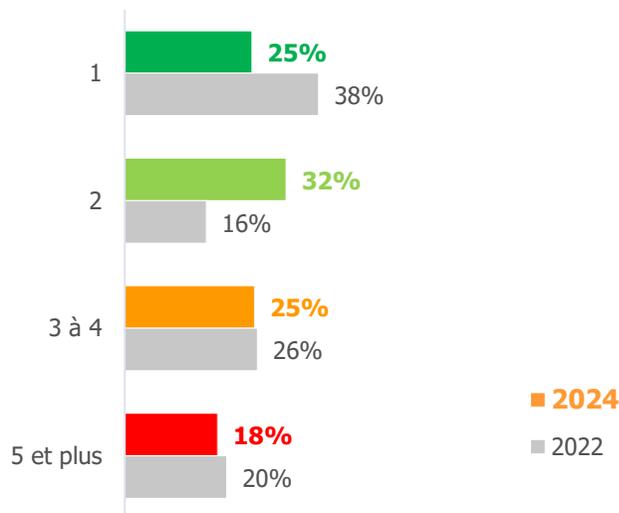
A noter...

Une évolution qui illustre parfaitement le renforcement des aspirations de tout un chacun en matière « d'expérience client ». Nous rappellerons l'idéal d'un maintien au-delà des 7 sur 10 de cet indicateur.

	Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
Travaux terminés	488	491	289	289	272	269	251	251
	6,9	7,0	6,1	7,4	7,2	6,1	7,5	7,2
Travaux en cours								
	7,0	5,0						



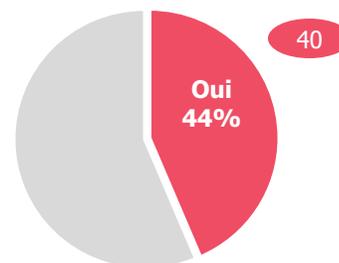
30. Combien de contacts ont été nécessaires pour obtenir cette intervention ?



A noter...

Une proportion de locataires non concernés par une relance qu'il importerait idéalement de rapprocher des 50 voire 60%...

31. L'entreprise prestataire a-t-elle dû reprogrammer une autre intervention (manque de matériel, pièces non adaptées) ou aviez-vous déjà eu une intervention pour cette demande, ce problème ?



A noter...

Un taux de retour qui constitue un enjeu toujours important pour l'organisme (objectif de 30%). Nous rappellerons que ces items, et plus globalement cette thématique, impacte de façon non négligeable les thématiques des Contacts ou de l'Information.



Je vais vous citer différentes phrases et pour chacune vous allez me donner une note de 1 à 10, 10 signifie que cela correspond tout à fait à votre demande d'intervention et 1 que cela ne correspond pas du tout. Qu'avez-vous pensé de...

- 1 correspond à la note la plus faible (vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation),
- 10 correspond à la note la plus forte (vous êtes tout à fait d'accord avec l'affirmation),
- Les notes intermédiaires servent à moduler votre jugement.

Notes sur 10

	2021	2022	2024	(2)
24. La facilité pour savoir quelles démarches entreprendre et à qui s'adresser	7,2	7,1	7,1	6,7
25. La qualité des explications sur la façon dont va être traitée la demande	7,3	7,4	7,1	6,6
26. La réassurance sur la prise en compte et le suivi de la demande	7,0	7,2	6,9	6,3
27. La clarté sur les travaux réalisés (1)	7,5	7,6	7,3	
28. Le soin lors des travaux et sur les finitions (1)	7,7	7,3	7,4	
29. Le respect des engagements	7,4	7,3	7,2	6,5

A noter...

La confirmation d'un renforcement significatif des attentes des locataires en matière de prise en charge et de suivi. L'évolution du ressenti sur la notion de respect des engagements est un véritable point fort et différenciant de l'organisme qui sera à surveiller sur de prochaines mesures.

(1) Base : 214 locataires dont la DIT est traitée complètement ou partiellement

(2) Base : 341 locataires dont la demande a été traitée (complètement ou partiellement), les travaux sont prévus ou les locataires sont en attente d'une réponse.

A noter : il s'agit des notes affichées dans le WebReporting.

Base 2024 : 236 locataires dont la demande a été traitée (complètement ou partiellement) ou les travaux sont prévus.

Les résultats sont exprimés en notes sur 10 sur la base des clients ayant émis un avis (hors NR)

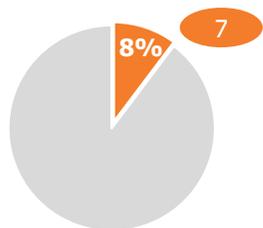


	TOURS HABITAT			Centre Cher			Nord			Ouest			Sud		
	2022		2024	2022		2024	2022		2024	2022		2024	2022		2024
Effectifs	1300		1300	488		491	289		289	272		269	251		251
La facilité à obtenir une réponse à la DIT	7,0		6,9	6,9		7,0	6,1	↑	7,4	7,2	↓	6,1	7,5	↓	7,2
La facilité pour savoir quelles démarches entreprendre et à qui s'adresser	7,1		7,1	7,0		6,9	7,1	↑	7,9	7,1	↓	6,6	7,4		7,5
La qualité des explications sur la façon dont va être traitée la demande	7,4	↓	7,1	7,4	↓	6,9	7,5		7,7	7,1	↓	6,8	7,7	↓	7,3
La réassurance sur la prise en compte et le suivi de la demande	7,2	↓	6,9	7,1	↓	6,6	7,3		7,5	6,9		6,8	7,7	↓	6,8
(1) La clarté sur les travaux réalisés	7,6	↓	7,3	7,8	↓	6,9	7,5		7,5	7,2		7,2	8,0	↓	7,7
(1) Le soin lors des travaux et sur les finitions	7,3		7,4	7,3		7,1	7,3		7,5	7,3		7,1	7,2	↑	8,1
Le respect des engagements	7,3		7,2	7,5	↓	7,2	7,4		7,5	6,8		7,0	7,6	↓	7,3

(1) Base : 214 locataires dont la DIT est traitée ou partiellement

28

Le traitement des autres demandes

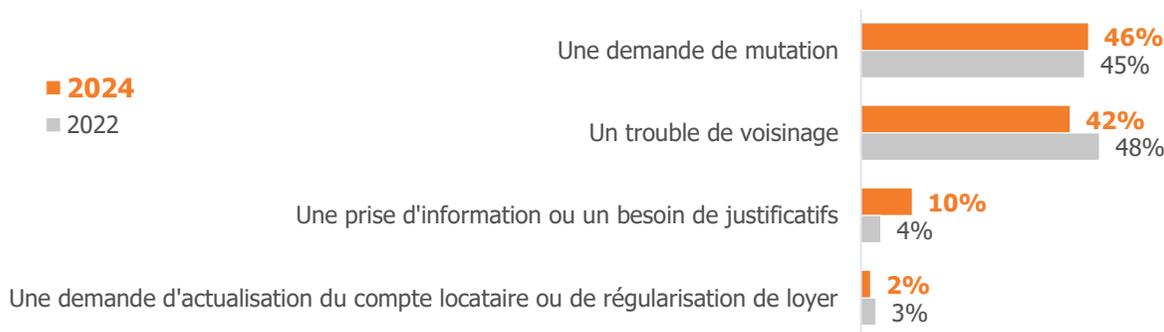


107 locataires ayant déposé une demande autre que technique dans les 6 derniers mois

(93 en 2022) (1)



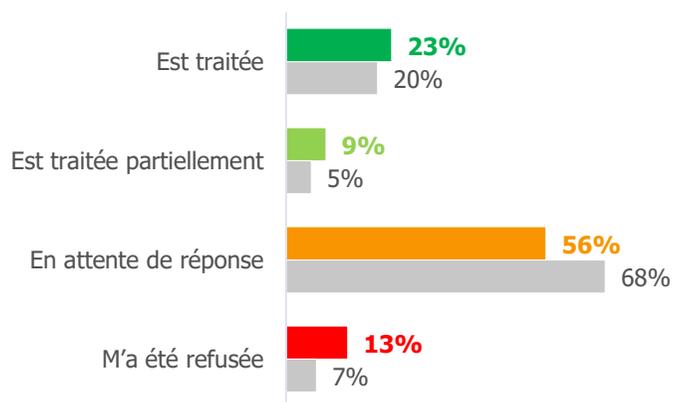
33. Pouvez-vous me préciser la nature de cette demande ?



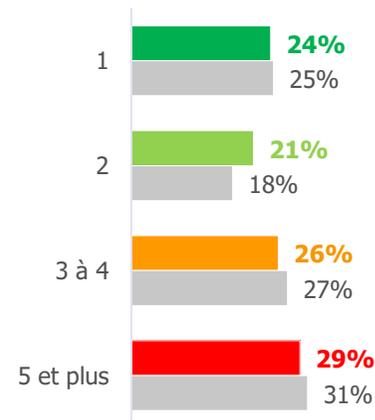
A noter...

Un ensemble de résultats qui invite à poursuivre vos réflexions autour des outils et pratiques de proactivité autour des demandes complexes.

34. Aujourd'hui, cette demande est ... ?



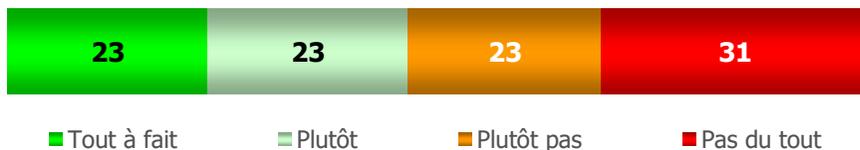
40. Combien de contacts ont été nécessaires pour obtenir une réponse à cette demande ?



(1) Précisions : demande administrative, mutation et trouble de voisinage



35. La facilité pour avoir une réponse à la demande



A noter...

Des efforts encore attendus qui ne doivent en rien occulter un résultat comme une tendance très encourageante sur une thématique qui reste la plus génératrice d'insatisfaction pour l'ensemble des bailleurs.

Centre Cher			Nord			Ouest			Sud		
2022		2024	2022		2024	2022		2024	2022		2024
488		491	289		289	272		269	251		251
3,3	↑	4,6	2,8	↑	4,6	4,1		4,3	2,1	↑	5,0



Je vais vous citer différentes phrases qui pourraient être associées au traitement de votre demande et pour chacune, vous allez me donner une note de 1 à 10, 10 signifie que cela correspond tout à fait et 1 que cela ne correspond pas du tout. Qu'avez-vous pensé de...

- 1 correspond à la note la plus faible (vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation),
- 10 correspond à la note la plus forte (vous êtes tout à fait d'accord avec l'affirmation),
- Les notes intermédiaires servent à moduler votre jugement.

Notes sur 10

	2021	2022	2024
36. La facilité pour savoir quelles démarches entreprendre et à qui s'adresser	5,5	5,2 ↓	5,8 ↗
37. La qualité des explications sur la façon dont va être traitée la demande	5,4	4,8 ↓	5,5 ↗
38. La réassurance sur la prise en compte et le suivi de la demande	5,2	4,2 ↓	5,3 ↗
39. Le respect des engagements	5,4	4,4 ↓	5,3 ↗

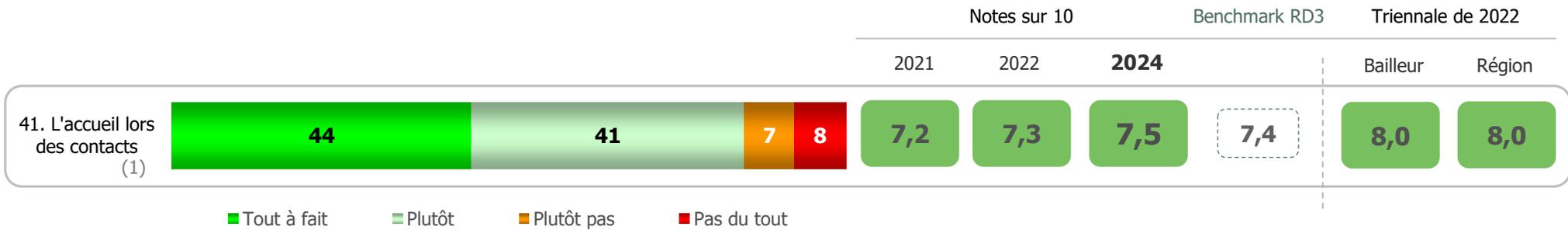
A noter...

Des évolutions très encourageantes et à contre-courant de la tendance actuelle. Des hausses qui viennent saluer l'engagement des équipes à accompagner au mieux l'ensemble des demandes, y compris les plus complexes.

	Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
Effectifs	488	491	289	289	272	269	251	251
La facilité pour savoir quelles démarches entreprendre et à qui s'adresser	5,1 ↗	5,6	5,4 ↗	5,8	5,9 ↓	5,5	4,1 ↗	6,5
La qualité des explications sur la façon dont va être traitée la demande	4,7 ↗	5,7	4,8 ↗	5,1	5,9 ↓	5,0	3,7 ↗	6,2
La réassurance sur la prise en compte et le suivi de la demande	4,1 ↗	5,6	3,9 ↗	5,2	5,4 ↓	4,5	3,2 ↗	5,2
Le respect des engagements	4,4 ↗	5,4	4,1 ↗	5,0	5,8 ↓	4,9	3,5 ↗	5,8

32

Les contacts



A noter...

Une nouvelle hausse très plaisante et encourageante des contacts avec l'ensemble des personnels. Une hausse d'autant plus positive que l'on observe une situation de statu quo voire de repli chez de nombreux bailleurs, et que, dans votre organisme, elle se confronte à un besoin accru de réassurance d'une part importante de la clientèle.

Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
488	491	289	289	272	269	251	251
7,3	7,4	7,2	7,9 ↑	7,3	7,2	7,4	7,4

(1) Précisions : par téléphone, en déplacements à l'agence, en antennes ou au siège de Tours Habitat



Je vais vous citer différents qualificatifs qui pourraient être associés au personnel de Tours Habitat et pour chacun, vous allez me donner une note de 1 à 10, 10 signifie que cela correspond tout à fait et 1 que cela ne correspond pas du tout.

- 1 correspond à la note la plus faible (vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation),
- 10 correspond à la note la plus forte (vous êtes tout à fait d'accord avec l'affirmation),
- Les notes intermédiaires servent à moduler votre jugement.

Les personnels de Tours Habitat sont...

	Notes sur 10		
	2021	2022	2024
42. Disponibles et à l'écoute	7,3	7,4	7,4
43. Réactifs et volontaires	7,0	7,1	7,1
44. Sympathiques et enjoués	7,3	7,6	7,5
45. Compétents et professionnels	7,5	7,5	7,5

A noter...

Une reconnaissance toujours de tout premier plan des qualités humaines et professionnelles des équipes de Tours Habitat.

	Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
Effectifs	488	491	289	289	272	269	251	251
La disponibilité et l'écoute des interlocuteurs	7,4	7,5	7,3	7,6	7,3	7,2	7,6	7,4
La réactivité et le volontarisme des interlocuteurs	7,2	7,1	7,0	7,2	7,0	7,1	7,2	7,0
La sympathie des interlocuteurs	7,7	7,4	7,5	7,6	7,5	7,4	7,5	7,4
La compétence et le professionnalisme des interlocuteurs	7,6	7,5	7,4	7,6	7,5	7,4	7,6	7,6



A noter...

Une dynamique observée sur les différents « points de contacts » avec une mention toute particulière pour les équipes du CRC.

4 résultats qui, nous le rappellerons, saluent bien l'engagement quotidien de l'ensemble des personnels.

	Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
Effectifs	488	491	289	289	272	269	251	251
La qualité de l'accueil physique au siège	7,8	7,8	7,5	8,0	7,4	7,6	7,5	7,9
La qualité de l'accueil physique en antenne	7,9	7,8	7,4	8,2	7,6	7,7	7,5	8,2
La facilité à joindre le CRC	6,1	7,1	6,9	7,7	5,5	6,9	7,3	7,7
La qualité de l'accueil téléphonique du CRC	7,1	7,7	7,6	8,0	6,9	7,6	7,4	7,9

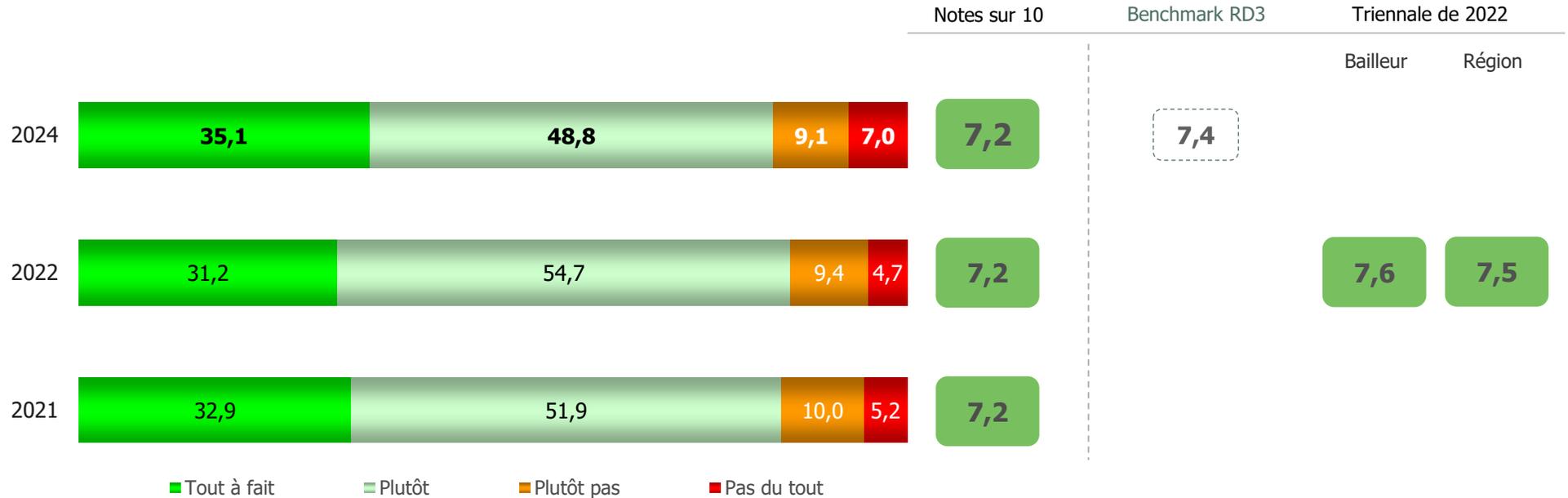
(1) Attention, notre benchmark est basé sur l'ensemble des contacts téléphoniques (agences, sièges, gardiens...) et non pas uniquement sur l'accueil téléphonique des Centres de Relation Clients, comme c'est le cas ici pour Tours Habitat

36

Le bilan



50. Aujourd'hui, quelle est votre opinion générale sur Tours Habitat ?



A noter...

Un léger repli du nombre de locataires satisfaits (toujours près de 85%) conforme à la tendance actuelle. Toutefois, les « efforts » déployés lors des contacts permettent à Tours Habitat de franchir la barre symbolique des 33% de locataires très enthousiastes et de maintenir un niveau global de satisfaction identique à celui de l'an dernier avec une homogénéité très plaisante du ressenti entre vos 4 secteurs.

Centre Cher			Nord			Ouest			Sud		
2022		2024	2022		2024	2022		2024	2022		2024
488		491	289		289	272		269	251		251
7,1		7,2	7,4		7,2	7,3		7,3	7,3		7,2



Voici différents adjectifs qui pourraient être associés à Tours Habitat, pour chacun d'entre eux, quelle note donneriez-vous sur une échelle de 1 à 10, en fonction de votre expérience ou de l'image que vous en avez ?

- 1 correspond à la note la plus faible (vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation),
- 10 correspond à la note la plus forte (vous êtes tout à fait d'accord avec l'affirmation),
- Les notes intermédiaires servent à moduler votre jugement.

Tours Habitat est une entreprise...

	Notes sur 10		
	2021	2022	2024
1. Sérieuse	7,6	7,5	7,4
2. Humaine et proche	7,0	6,8	6,9
3. Dynamique et moderne	6,9	6,8	6,8

A noter...

Un repli du sérieux à corrélér à la perception du traitement des demandes et de la relation avec les prestataires. Dans tous les cas de figure, un ensemble de résultats à préserver sur de prochaines mesures.

	Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
Effectifs	488	491	289	289	272	269	251	251
Une image d'entreprise sérieuse	7,5	7,3	7,5	7,5	7,4	7,3	7,7	7,5
Une image d'entreprise humaine et proche	6,8	6,9	6,7	6,9	6,7	7,0	6,9	7,0
Une image d'entreprise dynamique	6,8	6,7	6,9	6,9	6,7	6,8	6,9	6,8

• Qu'est-ce que c'est ?

Le **Net Promoter Score** ou **NPS** est un indicateur développé en 2003 par F. Reichheld. Dans l'univers commercial, il mesure la **capacité de recommandation** des clients vis-à-vis d'un produit ou d'un service. Plus le NPS est élevé, plus le bouche à oreille créé par les clients est favorable. Transposé à l'univers de l'habitat social, le NPS est **un bon indicateur de fidélité à un bailleur et de « fierté »** d'être logé chez celui-ci.

• Comment ça marche ?

Le NPS permet d'évaluer la fidélité des clients à travers leur intention de recommander à partir d'une question simple : « Recommanderiez-vous à des membres de votre famille, des collègues ou des amis d'être logés par votre bailleur ? »

Les locataires sont invités à s'exprimer sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant qu'ils ne le recommanderaient pas du tout et 10 fortement. À la suite des recherches menées par les metteurs au point du NPS, 3 catégories de clients ont été définies selon leur degré d'enthousiasme :

Promoteurs : scores de 9 ou 10

Passifs : scores de 7 ou 8

Détracteurs : scores de 0 à 6

Le NPS est obtenu en soustrayant du pourcentage de promoteurs, le pourcentage de détracteurs. Il est exprimé en nombre de points compris entre -100 et 100.

• Comment l'interpréter ?

Un NPS positif (>0) est considéré comme l'indication d'une **bonne santé en matière de relation client** (il y a plus de promoteurs que de détracteurs). Au-delà de la valeur instantanée du NPS, c'est surtout **son évolution dans le temps qui est fondamentale**. Le challenge est de l'améliorer !

Pour augmenter le NPS, il faut **améliorer la satisfaction** en transformant les détracteurs en passifs puis les passifs en promoteurs. Mais ce score va également au-delà : il complète la mesure de la satisfaction en proposant **un indicateur qui repose davantage sur la dimension marketing ou l'image**. En effet, une offre peut être satisfaisante (voire très satisfaisante) pour un client mais peu fédératrice en termes de recommandation, à la suite d'un déficit d'image ou de communication. Nous pensons qu'il est intéressant de travailler sur les deux dimensions de la satisfaction et de la recommandation en soignant non seulement le « faire » mais aussi le « faire-savoir ». D'autant que le NPS est un indicateur plus élastique que la satisfaction. Cette dernière est objective, et le NPS, quant à lui, est plus influencé par l'image, les actions de communication, la posture des collaborateurs et peut évoluer avec plus de réactivité.

51. Et si vous deviez donner une note de 0 à 10, 0 signifiant que vous ne recommanderiez pas du tout Tours Habitat à des membres de votre famille, des amis, des collègues et 10 que vous le recommanderiez fortement ?

■ 2022
■ 2024



Détracteurs



Passifs



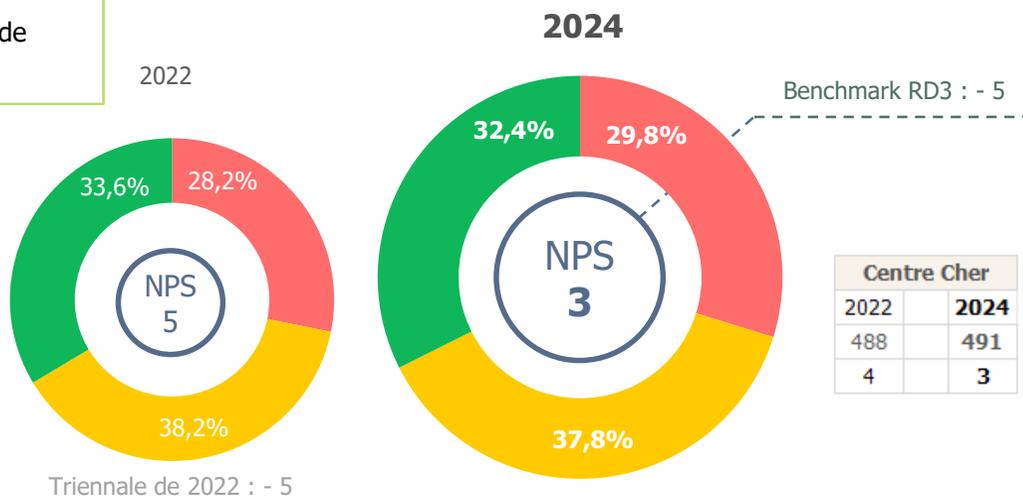
Promoteurs



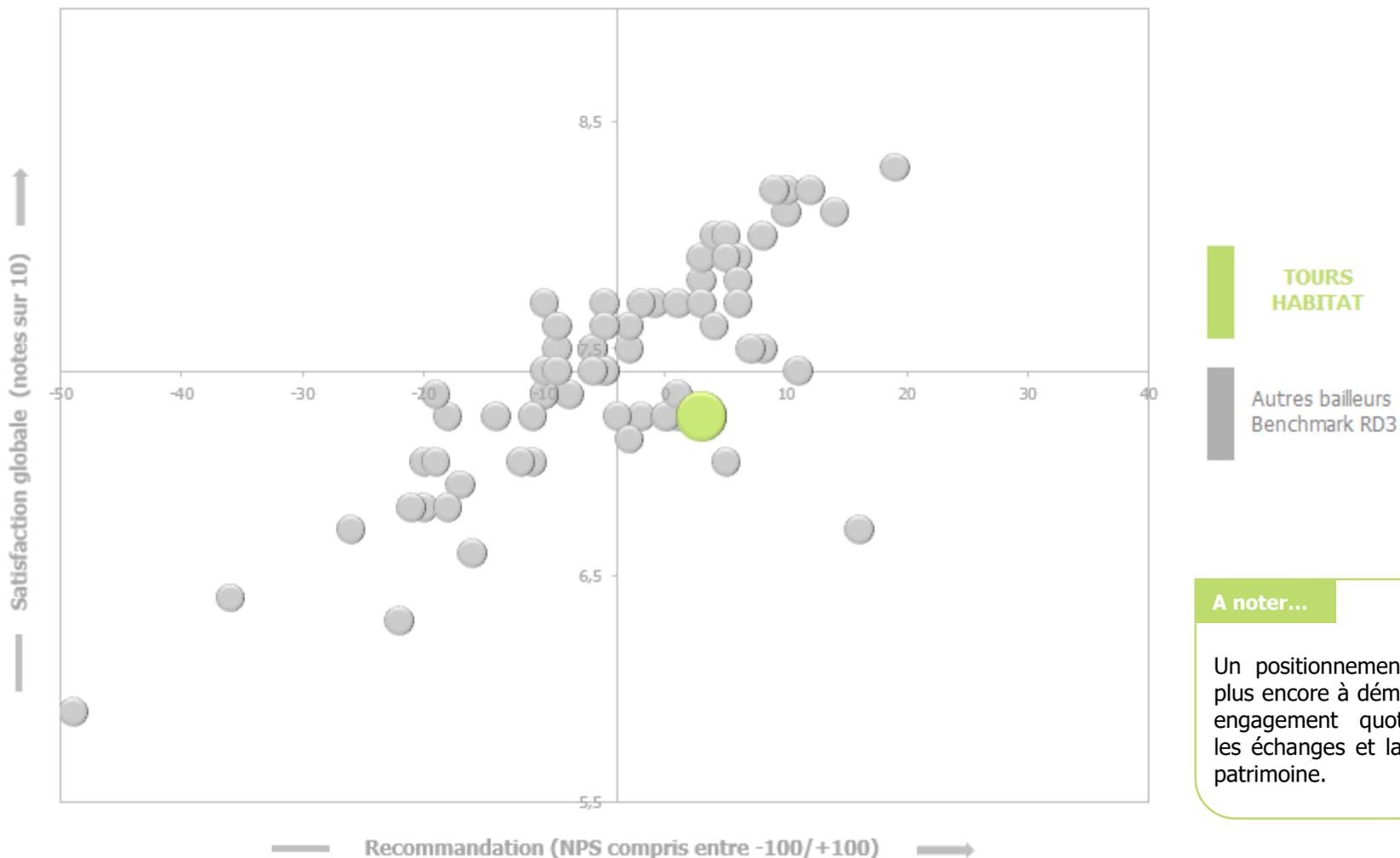
A noter...

Un NPS qui marque légèrement le pas mais toujours positif et est tiré par 1/3 de promoteurs. Il est à noter que ce NPS se situe à +8 points au-dessus de celui de notre benchmark. Un résultat qui vient souligner les grandes capacités de résilience de l'organisme et de ses équipes.

$$\text{NET PROMOTER SCORE} = \% \text{ PROMOTEURS} - \% \text{ DETRACTEURS}$$



Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
488	491	289	289	272	269	251	251
4	3	10	5	5	3	3	0



Se lit : l'axe horizontal représente le NPS obtenu par chaque bailleur et l'axe vertical le niveau de satisfaction globale concernant l'organisme

42

Les annexes

	TOURS HABITAT	Sexe		Age			Ancienneté dans le logement				Type d'habitat		Zone QPV	
		Hommes	Femmes	Moins de 35 ans	Entre 35 et 55 ans	Plus de 55 ans	Moins de 2 ans	Entre 2 et 4 ans	Entre 5 et 9 ans	10 ans et plus	Collectif	Individuel	En QPV	Hors QPV
Effectifs	1300	558	742	296	462	542	129	215	357	599	1242	58	839	461
La qualité de vie du quartier	5,8	6,0	5,6	6,0	5,8	5,7	6,3	6,1	6,3	5,3	5,8	7,0	5,2	6,9
Bien intégré dans le quartier, le voisinage	7,4	7,4	7,3	7,0	7,4	7,6	7,4	7,1	7,4	7,5	7,3	8,2	7,1	7,8
Bailleur impliqué dans la vie locale des communes	6,8	7,0	6,7	7,0	6,7	6,8	7,5	7,2	6,9	6,5	6,8	7,1	6,7	7,1
Le fonctionnement des installations collectives	6,2	6,5	6,0	6,3	6,1	6,3	7,1	6,5	6,1	6,0	6,2	-	6,0	6,7
La propreté des parties communes	6,6	6,9	6,4	6,5	6,5	6,8	7,2	6,6	6,4	6,6	6,6	-	6,3	7,3
Le logement	6,7	6,9	6,6	6,1	6,4	7,4	7,2	6,3	6,4	7,0	6,7	7,3	6,4	7,3
Le rapport qualité/prix du logement	6,5	6,5	6,6	6,6	6,3	6,7	6,8	6,6	6,6	6,4	6,5	7,3	6,3	6,9
Le fonctionnement des équipements du logement	6,0	6,3	5,8	6,0	5,5	6,4	6,6	5,7	6,1	5,9	6,0	6,0	6,0	6,1
Le logement est fonctionnel, pratique	7,4	7,4	7,3	7,3	7,1	7,7	7,5	7,3	7,4	7,3	7,3	7,8	7,2	7,7
Le logement est sain	6,8	7,0	6,7	6,7	6,5	7,2	7,3	6,7	6,8	6,8	6,9	6,2	6,7	7,2
Le logement est confortable	7,3	7,2	7,4	7,1	7,0	7,6	7,9	7,1	7,2	7,3	7,3	7,9	7,1	7,7
Le logement est économique	6,6	6,7	6,5	6,7	6,4	6,8	7,0	6,8	6,6	6,5	6,6	6,0	6,6	6,6
Les conditions d'entrée	8,1	8,7	7,5	8,2	7,9	8,3	8,1	-	-	-	8,2	5,0	7,9	8,5
La qualité le sérieux de l'état des lieux	7,1	7,7	6,5	7,0	7,3	6,8	7,1	-	-	-	7,1	8,3	6,7	7,9
L'état de propreté du logement	7,5	7,9	6,9	7,1	7,7	7,8	7,5	-	-	-	7,5	6,5	7,4	7,6
Le respect des engagements pris	8,4	8,8	8,0	8,0	8,9	8,2	8,4	-	-	-	8,5	7,0	8,3	8,6

Attention : les données reposant sur un nombre limité de répondants (moins de 30 locataires) sont à interpréter avec grande prudence. Elles sont présentées en police grise/blanche et italique.

	TOURSHABITAT	Sexe		Age			Ancienneté dans le logement				Type d'habitat		Zone QPV	
		Hommes	Femmes	Moins de 35 ans	Entre 35 et 55 ans	Plus de 55 ans	Moins de 2 ans	Entre 2 et 4 ans	Entre 5 et 9 ans	10 ans et plus	Collectif	Individuel	En QPV	Hors QPV
Effectifs	1300	558	742	296	462	542	129	215	357	599	1242	58	839	461
La facilité à obtenir une réponse à la DIT	6,9	6,0	7,4	6,8	6,2	7,7	6,6	6,7	6,9	7,0	6,9	<i>4,0</i>	7,1	6,4
La facilité pour savoir quelles démarches entreprendre et à qui s'adresser	<i>7,1</i>	<i>6,7</i>	<i>7,4</i>	<i>7,5</i>	<i>6,6</i>	<i>7,4</i>	<i>7,2</i>	<i>7,3</i>	<i>7,4</i>	<i>6,9</i>	<i>7,2</i>	<i>5,7</i>	<i>7,2</i>	<i>7,0</i>
La qualité des explications sur la façon dont va être traitée la demande	<i>7,1</i>	<i>6,8</i>	<i>7,3</i>	<i>7,3</i>	<i>6,5</i>	<i>7,6</i>	<i>7,5</i>	<i>6,7</i>	<i>7,2</i>	<i>7,1</i>	<i>7,2</i>	<i>5,3</i>	<i>7,1</i>	<i>7,1</i>
La réassurance sur la prise en compte et le suivi de la demande	<i>6,9</i>	<i>6,5</i>	<i>7,1</i>	<i>7,0</i>	<i>6,2</i>	<i>7,5</i>	<i>7,0</i>	<i>6,7</i>	<i>6,9</i>	<i>6,9</i>	<i>6,9</i>	<i>5,0</i>	<i>6,9</i>	<i>6,9</i>
La clarté sur les travaux réalisés	<i>7,3</i>	<i>7,0</i>	<i>7,4</i>	<i>7,2</i>	<i>6,9</i>	<i>7,8</i>	<i>7,0</i>	<i>6,9</i>	<i>7,5</i>	<i>7,3</i>	<i>7,3</i>	<i>6,2</i>	<i>7,3</i>	<i>7,2</i>
Le soin lors des travaux et sur les finitions	<i>7,4</i>	<i>7,2</i>	<i>7,5</i>	<i>7,4</i>	<i>6,9</i>	<i>7,9</i>	<i>7,5</i>	<i>7,2</i>	<i>7,4</i>	<i>7,4</i>	<i>7,4</i>	<i>5,2</i>	<i>7,4</i>	<i>7,4</i>
Le respect des engagements	<i>7,2</i>	<i>7,0</i>	<i>7,4</i>	<i>7,6</i>	<i>6,6</i>	<i>7,7</i>	<i>7,9</i>	<i>6,5</i>	<i>7,0</i>	<i>7,4</i>	<i>7,3</i>	<i>6,3</i>	<i>7,3</i>	<i>7,2</i>
La facilité à obtenir une réponse à la DNT	4,6	3,5	5,2	3,9	4,6	5,3	<i>7,3</i>	3,6	3,9	5,5	4,6	<i>5,0</i>	4,5	4,9
La facilité pour savoir quelles démarches entreprendre et à qui s'adresser	<i>5,8</i>	<i>5,3</i>	<i>6,0</i>	<i>4,7</i>	<i>6,0</i>	<i>6,4</i>	<i>5,8</i>	<i>4,8</i>	<i>5,6</i>	<i>6,5</i>	<i>5,8</i>	<i>6,3</i>	<i>5,6</i>	<i>6,1</i>
La qualité des explications sur la façon dont va être traitée la demande	<i>5,5</i>	<i>5,0</i>	<i>5,8</i>	<i>5,0</i>	<i>5,5</i>	<i>6,0</i>	<i>6,0</i>	<i>5,2</i>	<i>5,1</i>	<i>6,1</i>	<i>5,6</i>	<i>4,3</i>	<i>5,4</i>	<i>5,7</i>
La réassurance sur la prise en compte et le suivi de la demande	<i>5,3</i>	<i>5,1</i>	<i>5,3</i>	<i>4,2</i>	<i>5,4</i>	<i>5,9</i>	<i>5,8</i>	<i>4,9</i>	<i>4,4</i>	<i>6,2</i>	<i>5,3</i>	<i>4,8</i>	<i>5,1</i>	<i>5,5</i>
Le respect des engagements	<i>5,3</i>	<i>4,9</i>	<i>5,5</i>	<i>5,0</i>	<i>4,9</i>	<i>5,9</i>	<i>5,0</i>	<i>5,0</i>	<i>4,8</i>	<i>5,9</i>	<i>5,3</i>	<i>5,5</i>	<i>5,0</i>	<i>5,8</i>
L'accueil lors des contacts	7,5	7,6	7,4	7,4	7,5	7,6	7,8	7,7	7,5	7,4	7,5	7,9	7,4	7,6
La disponibilité et l'écoute des interlocuteurs	<i>7,4</i>	<i>7,5</i>	<i>7,4</i>	<i>7,5</i>	<i>7,2</i>	<i>7,5</i>	<i>8,1</i>	<i>7,8</i>	<i>7,2</i>	<i>7,3</i>	<i>7,4</i>	<i>7,6</i>	<i>7,4</i>	<i>7,4</i>
La réactivité et le volontarisme des interlocuteurs	<i>7,1</i>	<i>7,2</i>	<i>7,1</i>	<i>7,2</i>	<i>6,9</i>	<i>7,3</i>	<i>7,6</i>	<i>7,4</i>	<i>7,0</i>	<i>7,0</i>	<i>7,1</i>	<i>6,8</i>	<i>7,1</i>	<i>7,1</i>
La sympathie des interlocuteurs	<i>7,5</i>	<i>7,6</i>	<i>7,4</i>	<i>7,6</i>	<i>7,2</i>	<i>7,6</i>	<i>8,0</i>	<i>7,8</i>	<i>7,3</i>	<i>7,3</i>	<i>7,4</i>	<i>7,7</i>	<i>7,4</i>	<i>7,5</i>
La compétence et le professionnalisme des interlocuteurs	<i>7,5</i>	<i>7,6</i>	<i>7,4</i>	<i>7,7</i>	<i>7,3</i>	<i>7,6</i>	<i>8,2</i>	<i>7,8</i>	<i>7,4</i>	<i>7,4</i>	<i>7,5</i>	<i>7,5</i>	<i>7,5</i>	<i>7,5</i>
La qualité de l'accueil physique au siège	<i>7,8</i>	<i>7,9</i>	<i>7,7</i>	<i>7,5</i>	<i>8,0</i>	<i>7,9</i>	<i>8,4</i>	<i>7,8</i>	<i>7,7</i>	<i>7,7</i>	<i>7,8</i>	<i>7,6</i>	<i>7,8</i>	<i>7,9</i>
La qualité de l'accueil physique en antenne	<i>8,0</i>	<i>8,0</i>	<i>7,9</i>	<i>7,8</i>	<i>8,0</i>	<i>8,0</i>	<i>8,2</i>	<i>8,5</i>	<i>7,8</i>	<i>7,8</i>	<i>8,0</i>	<i>8,1</i>	<i>7,9</i>	<i>8,0</i>
La facilité à joindre le CRC	<i>7,3</i>	<i>7,4</i>	<i>7,2</i>	<i>7,3</i>	<i>7,1</i>	<i>7,4</i>	<i>7,9</i>	<i>7,6</i>	<i>7,0</i>	<i>7,2</i>	<i>7,3</i>	<i>7,6</i>	<i>7,1</i>	<i>7,6</i>
La qualité de l'accueil téléphonique du CRC	<i>7,8</i>	<i>7,9</i>	<i>7,7</i>	<i>7,6</i>	<i>7,8</i>	<i>7,9</i>	<i>8,3</i>	<i>8,0</i>	<i>7,5</i>	<i>7,7</i>	<i>7,8</i>	<i>8,3</i>	<i>7,7</i>	<i>8,0</i>
L'opinion générale concernant l'organisme	7,2	7,3	7,1	7,1	7,0	7,4	7,9	7,3	7,2	7,0	7,2	7,6	7,1	7,3
Le Net Promoter Score	3	5	1	-5	10	6	29	15	-3	-4	3	2	1	5

Attention : les données reposant sur un nombre limité de répondants (moins de 30 locataires) sont à interpréter avec grande prudence. Elles sont présentées en police grise/blanche et italique.

	TOURS HABITAT		Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
Effectifs	1300	1300	488	491	289	289	272	269	251	251
Une image d'entreprise sérieuse	7,5	7,4	7,5	7,3	7,5	7,5	7,4	7,3	7,7	7,5
Une image d'entreprise humaine et proche	6,8	6,9	6,8	6,9	6,7	6,9	6,7	7,0	6,9	7,0
Une image d'entreprise dynamique	6,8	6,8	6,8	6,7	6,9	6,9	6,7	6,8	6,9	6,8
La qualité de vie du quartier	5,9	5,8	5,2	5,1	6,2	6,4	6,3	6,5	6,2	5,9
Bien intégré dans le quartier, le voisinage	7,1	7,4	7,0	7,1	7,3	7,4	7,2	7,7	7,2	7,5
Bailleur impliqué dans la vie locale des communes	6,8	6,8	6,9	6,7	6,8	6,8	6,8	7,2	6,8	6,8
Le fonctionnement des installations collectives	6,2	6,2	5,9	5,9	6,4	6,5	6,3	6,6	6,4	6,2
La propreté des parties communes	6,4	6,6	5,7	6,1	7,1	7,3	6,9	6,8	6,5	6,6
Le logement	7,0	6,7	6,8	6,3	7,3	7,3	6,8	6,8	7,0	6,8
Le rapport qualité/prix du logement	7,3	6,5	7,1	6,4	7,6	6,8	7,3	6,9	7,2	6,0
Le fonctionnement des équipements du logement	6,0	6,0	6,0	6,1	6,3	6,0	6,0	5,8	5,9	6,1
Le logement est fonctionnel, pratique	7,4	7,4	7,3	7,2	7,5	7,6	7,4	7,4	7,7	7,4
Le logement est sain	7,0	6,8	6,8	6,6	7,4	7,2	6,8	6,9	7,1	6,8
Le logement est confortable	7,5	7,3	7,3	7,1	7,8	7,7	7,4	7,3	7,6	7,2
Le logement est économique	6,8	6,6	6,9	6,6	6,8	6,7	6,5	6,6	6,9	6,5
Les conditions d'entrée	8,0	8,1	7,9	8,1	8,4	8,0	7,7	7,5	8,4	8,7
La qualité le sérieux de l'état des lieux	7,5	7,1	6,7	7,5	7,7	6,8	7,9	7,6	9,3	6,0
L'état de propreté du logement	7,9	7,5	7,2	7,9	7,8	6,0	8,9	6,8	8,8	8,4
Le respect des engagements pris	8,4	8,4	8,6	8,7	7,3	8,2	8,8	7,9	8,4	8,4

Attention : les données reposant sur un nombre limité de répondants (moins de 30 locataires) sont à interpréter avec grande prudence. Elles sont présentées en police grise/blanche et italique.

	TOURS HABITAT		Centre Cher		Nord		Ouest		Sud	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
Effectifs	1300	1300	488	491	289	289	272	269	251	251
La facilité à obtenir une réponse à la DIT	7,0	6,9	6,9	7,0	6,1	7,4	7,2	6,1	7,5	7,2
La facilité pour savoir quelles démarches entreprendre et à qui s'adresser	7,1	7,1	7,0	6,9	7,1	7,9	7,1	6,6	7,4	7,5
La qualité des explications sur la façon dont va être traitée la demande	7,4	7,1	7,4	6,9	7,5	7,7	7,1	6,8	7,7	7,3
La réassurance sur la prise en compte et le suivi de la demande	7,2	6,9	7,1	6,6	7,3	7,5	6,9	6,8	7,7	6,8
La clarté sur les travaux réalisés	7,6	7,3	7,8	6,9	7,5	7,5	7,2	7,2	8,0	7,7
Le soin lors des travaux et sur les finitions	7,3	7,4	7,3	7,1	7,3	7,5	7,3	7,1	7,2	8,1
Le respect des engagements	7,3	7,2	7,5	7,2	7,4	7,5	6,8	7,0	7,6	7,3
La facilité à obtenir une réponse à la DNT	3,1	4,6	3,3	4,6	2,8	4,6	4,1	4,3	2,1	5,0
La facilité pour savoir quelles démarches entreprendre et à qui s'adresser	5,2	5,8	5,1	5,6	5,4	5,8	5,9	5,5	4,1	6,5
La qualité des explications sur la façon dont va être traitée la demande	4,8	5,5	4,7	5,7	4,8	5,1	5,9	5,0	3,7	6,2
La réassurance sur la prise en compte et le suivi de la demande	4,2	5,3	4,1	5,6	3,9	5,2	5,4	4,5	3,2	5,2
Le respect des engagements	4,4	5,3	4,4	5,4	4,1	5,0	5,8	4,9	3,5	5,8
L'accueil lors des contacts	7,3	7,5	7,3	7,4	7,2	7,9	7,3	7,2	7,4	7,4
La disponibilité et l'écoute des interlocuteurs	7,4	7,4	7,4	7,5	7,3	7,6	7,3	7,2	7,6	7,4
La réactivité et le volontarisme des interlocuteurs	7,1	7,1	7,2	7,1	7,0	7,2	7,0	7,1	7,2	7,0
La sympathie des interlocuteurs	7,6	7,5	7,7	7,4	7,5	7,6	7,5	7,4	7,5	7,4
La compétence et le professionnalisme des interlocuteurs	7,5	7,5	7,6	7,5	7,4	7,6	7,5	7,4	7,6	7,6
La qualité de l'accueil physique au siège	7,6	7,8	7,8	7,8	7,5	8,0	7,4	7,6	7,5	7,9
La qualité de l'accueil physique en antenne	7,6	8,0	7,9	7,8	7,4	8,2	7,6	7,7	7,5	8,2
La facilité à joindre le CRC	6,3	7,3	6,1	7,1	6,9	7,7	5,5	6,9	7,3	7,7
La qualité de l'accueil téléphonique du CRC	7,2	7,8	7,1	7,7	7,6	8,0	6,9	7,6	7,4	7,9
L'opinion générale concernant l'organisme	7,2	7,2	7,1	7,2	7,4	7,2	7,3	7,3	7,3	7,2
Le Net Promoter Score	5	3	4	3	10	5	5	3	3	0

Attention : les données reposant sur un nombre limité de répondants (moins de 30 locataires) sont à interpréter avec grande prudence. Elles sont présentées en police grise/blanche et italique.

Enquête IMAGE et SATISFACTION des locataires en place

Bonjour Madame, Mademoiselle, Monsieur, je suis ... de l'Institut Règle de 3. Nous avons été mandatés par Tours Habitat pour recueillir votre avis. Vos réponses sont importantes pour améliorer le service rendu aux locataires. Auriez-vous 5 minutes à me consacrer ?

Je me permets également de préciser que notre conversation sera enregistrée. Les données recueillies seront traitées de façon statistique et confidentielle.

Notes explication : La personne qui répond à l'enquête doit être le titulaire du contrat de location. L'enquête peut toutefois être administrée à une autre personne ayant accordé au demandeur son autorisation de répondre.

Perception et image globale en spontané

Voici différents adjectifs qui pourraient être associés à Tours Habitat. Pour chacun d'entre eux, quelle note donneriez-vous sur une échelle de 1 à 10, en fonction de votre expérience ou de l'image que vous en avez ? Tours Habitat est une entreprise...

- 1 correspond à la note la plus faible (vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation).
- 10 correspond à la note la plus forte (vous êtes tout à fait d'accord avec l'affirmation).
- Les notes intermédiaires servent à moduler votre jugement.

- Q1. Sérieuse |_|_| / 10
 Q2. Humaine et proche |_|_| / 10
 Q3. Dynamique et moderne |_|_| / 10

Bien dans mon environnement

Q4. Concernant la qualité de vie de votre quartier, vous diriez qu'elle est ? *Cher, une seule réponse possible.*

Tout à fait satisfaisante	1
Plutôt satisfaisante	2
Plutôt pas satisfaisante	3
Pas du tout satisfaisante	4

Pour chacune des phrases suivantes, pourriez-vous me donner une note sur une échelle de 1 à 10, en fonction de votre expérience ou de l'image que vous en avez ?

- 1 correspond à la note la plus faible (vous n'êtes pas du tout d'accord avec l'affirmation).
- 10 correspond à la note la plus forte (vous êtes tout à fait d'accord avec l'affirmation).
- Les notes intermédiaires servent à moduler votre jugement.

- **A votre niveau, vous êtes...**
- Q5. Bien intégré dans votre quartier, dans votre voisinage |_|_| / 10
- **Au niveau de Tours Habitat, c'est un bailleur qui...**
- Q6. Est impliqué dans la vie locale des communes |_|_| / 10

Bien dans mon logement/ma résidence

Filter Q7. Globalement, comment jugez-vous le fonctionnement des installations collectives de votre résidence (ascenseur, porte d'immeuble, barrière de parking, éclairage, interphones, aires de jeux...), êtes-vous... ? *Cher, une seule réponse possible.*

Tout à fait satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Plutôt pas satisfait	3
Pas du tout satisfait	4

Filter Q8. Globalement, vous diriez de la propreté des parties communes qu'elle est... ? *Cher, une seule réponse possible.*

Tout à fait satisfaisante	1
Plutôt satisfaisante	2
Plutôt pas satisfaisante	3
Pas du tout satisfaisante	4

Q9. D'après vous, quelle est la principale raison du manque de propreté des parties communes ? *Cher, une seule réponse possible.*

Le nettoyage n'est pas fait correctement	1
La fréquence de nettoyage est insuffisante	2
Les horaires, moments de passage ne sont pas adaptés	3
Le manque de contrôle du nettoyage	4
L'incivilité de certains locataires ou visiteurs	5
La vétusté, le nettoyage n'y changeant rien	6
Nsp/NR	0

Q10. Si l'on aborde votre logement, êtes-vous ? *Cher, une seule réponse possible.*

Tout à fait satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Plutôt pas satisfait	3
Pas du tout satisfait	4

Q11. Êtes-vous satisfait du rapport qualité/prix de votre logement ? *Cher, une seule réponse possible.*

Tout à fait satisfait(e)	1
Plutôt satisfait(e)	2
Plutôt pas satisfait(e)	3
Pas du tout satisfait(e)	4

Q12. Concernant le fonctionnement des différents équipements de votre logement (plomberie/sanitaires, électricité, chauffage, ventilation, menuiserie, télévision), en êtes-vous globalement... ? *Cher, une seule réponse possible.*

Tout à fait satisfait(e)	1
Plutôt satisfait(e)	2
Plutôt pas satisfait(e)	3
Pas du tout satisfait(e)	4

Je vais vous citer différents mots et pour chacun, vous allez me donner une note de 1 à 10, 10 signifiant que cela correspond tout à fait à votre logement et 1 que cela ne correspond pas du tout. Votre logement est...

- 1 correspond à la note la plus faible (vous n'êtes pas d'accord du tout avec l'affirmation).
- 10 correspond à la note la plus forte (vous êtes tout à fait d'accord avec l'affirmation).
- Les notes intermédiaires servent à moduler votre jugement.

- Q13. Fonctionnel, pratique |_|_| / 10
 Q14. Sain |_|_| / 10
 Q15. Confortable |_|_| / 10
 Q16. Economique |_|_| / 10

Zoom sur les nouveaux entrants (6 mois)

Q17. Globalement, vous jugez que vos conditions d'entrée dans votre nouveau logement sont : *Cher, une seule réponse possible.*

Tout à fait satisfaisantes	1
Plutôt satisfaisantes	2
Plutôt pas satisfaisantes	3
Pas du tout satisfaisantes	4

Plus précisément, qu'avez-vous pensé de... ? *Cher, une seule réponse possible par ligne.*

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait	Nsp/NR ne pas citer
Q18. La qualité, le sérieux de l'état des lieux	1	2	3	4	0
Q19. L'état de propreté du logement	1	2	3	4	0
Q20. Le retrait des encasements gris	1	2	3	4	0

La demande d'intervention technique (DIT) dans le logement

Q21. Dans les 6 derniers mois, avez-vous fait une demande de travaux/réparations dans votre logement ? *Cher, une seule réponse possible.*

Oui	1	Aller en Q21
Non	2	Aller en Q31
Nsp/Nr	3	Aller en Q31

Q22. Aujourd'hui, cette demande... ? *Ne pas citer, une seule réponse possible.*

Est traitée : l'intervention a été réalisée	1	Aller en Q23
Est traitée partiellement : les travaux ne sont pas terminés	2	Aller en Q23
Est toujours en cours de traitement administratif : en attente de réponse	3	Aller en Q24
M'a été refusée	4	Aller en Q32
Nsp/nr	0	Aller en Q32

Code 1 et 2 en Q22 Q23. Au final, trouvez-vous qu'il a été facile d'avoir une réponse à votre demande ? *Citer, une seule réponse possible.*

Tout à fait	1
Plutôt	2
Plutôt pas	3
Pas du tout	4

Je vais vous citer différentes phrases et pour chacune vous allez me donner une note de 1 à 10, 10 signifiant que cela correspond tout à fait à votre demande d'intervention et 1 que cela ne correspond pas du tout. Qu'avez-vous pensé de...

Pour chaque item, quelle note donneriez-vous sur une échelle de 1 à 10, en fonction de votre expérience ou de l'impression que vous en avez.
- 1 correspond à la note la plus faible (vous n'êtes pas d'accord du tout avec l'affirmation).
- 10 correspond à la note la plus forte (vous êtes tout à fait d'accord avec l'affirmation).
- Les notes intermédiaires servent à moduler votre jugement.

- Q24. La facilité pour savoir quelles démarches entreprendre et à qui s'adresser [] / 10
- Q25. La qualité des explications sur la façon dont va être traitée la demande [] / 10
- Q26. La réassurance sur la prise en compte et le suivi de la demande [] / 10
- Q27. La clarté sur les travaux réalisés **Code 1 et 2 en Q22** [] / 10
- Q28. Le soin lors des travaux et sur les finitions **Code 1 et 2 en Q22** [] / 10
- Q29. Le respect des engagements [] / 10

Q30. Combien de contacts ont été nécessaires pour obtenir cette intervention ? *Citer, une seule réponse possible.* **Code 1 et 2 en Q22**

1	1
2	2
3 à 4	3
5 et plus	4

Q31. L'entreprise prestataire a-t-elle dû reprogrammer une autre intervention (manque de matériel, pièces non adaptées) ou avez-vous déjà eu une intervention pour cette demande, ce problème ? *Citer, une seule réponse possible.* **Code 1 et 2 en Q22**

Oui	1
Non	2

Le traitement des autres demandes

Q32. Dans les 6 derniers mois, avez-vous fait une demande autre que technique comme une demande administrative, mutation, trouble du voisinage... ? *Citer, une seule réponse possible.*

Oui	1	Allez en Q33
Non	2	Allez en Q41
NSP/NR	3	Allez en Q41

Q33. Pouvez-vous m'en préciser la nature, est-ce que c'était... *Citer, une seule réponse possible, si plusieurs prendre la plus importante à leurs yeux.*

Un trouble de voisinage	1
Une prise d'information ou un besoin de justificatifs	2
Une demande de mutation	3
Une demande d'actualisation sur votre compte locataire ou de régularisation de loyer	4

Q34. Aujourd'hui, cette demande... *Ne pas citer, une seule réponse possible.*

Est traitée	1
Est traitée partiellement	2
Est toujours en cours de traitement administratif : en attente de réponse	3
M'a été refusée	4
NSP/NR	0

Q35. Au final, trouvez-vous qu'il a été facile d'avoir une réponse à votre demande ? *Citer, une seule réponse possible.*

Tout à fait	1
Plutôt	2
Plutôt pas	3
Pas du tout	4

Je vais vous citer différentes phrases qui pourraient être associées au traitement de votre demande et pour chacune, vous allez me donner une note de 1 à 10, 10 signifiant que cela correspond tout à fait et 1 que cela ne correspond pas du tout. Qu'avez-vous pensé de...

Pour chaque item, quelle note donneriez-vous sur une échelle de 1 à 10, en fonction de votre expérience ou de l'impression que vous en avez.
- 1 correspond à la note la plus faible (vous n'êtes pas d'accord du tout avec l'affirmation).
- 10 correspond à la note la plus forte (vous êtes tout à fait d'accord avec l'affirmation).
- Les notes intermédiaires servent à moduler votre jugement.

- Q36. La facilité pour savoir quelles démarches entreprendre et à qui s'adresser [] / 10
- Q37. La qualité des explications sur la façon dont va être traitée la demande [] / 10
- Q38. La réassurance sur la prise en compte et le suivi de la demande [] / 10
- Q39. Le respect des engagements [] / 10

Q40. Combien de contacts ont été nécessaires obtenir votre réponse ? *Citer, une seule réponse possible.*

1	1
2	2
3 à 4	3
5 et plus	4

Les contacts avec Tours Habitat

Q41. Si l'on aborde l'accueil lors des contacts par téléphone, de déplacements à l'agence, en antenne, au siège de Tours Habitat, vous en êtes... ? *Citer, une seule réponse possible.*

Tout à fait satisfait	1	Allez en Q42
Plutôt satisfait	2	Allez en Q42
Plutôt pas satisfait	3	Allez en Q42
Pas du tout satisfait	4	Allez en Q42
N'a eu aucun contact	5	Allez en Q50

Je vais vous citer différents qualificatifs qui pourraient être associés au personnel de Tours Habitat et pour chacun, vous allez me donner une note de 1 à 10, 10 signifiant que cela correspond tout à fait et 1 que cela ne correspond pas du tout. Les personnels de Tours Habitat sont...

*- 1 correspond à la note la plus faible (vous n'êtes pas d'accord du tout avec l'affirmation).
- 10 correspond à la note la plus forte (vous êtes tout à fait d'accord avec l'affirmation).
- Les notes intermédiaires servent à moduler votre jugement.*

- Q42. Disponibles à l'écoute [] / 10
- Q43. Réactifs et volontaires [] / 10
- Q44. Sympathiques, enjoués [] / 10
- Q45. Compétents et professionnels [] / 10

Plus précisément, que pensez-vous de... ? *Citer, une seule réponse possible par ligne.*

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait	Ne connaît pas son existence/pas de relation	NSP/NR ne pas citer
Q46. La qualité de l'accueil physique au siège	1	2	3	4	5	0
Q47. La qualité de l'accueil physique en antenne	1	2	3	4	5	0
Q48. La facilité à joindre le 02 47 66 13 00, le numéro d'appel au Centre de Relation Clients de Tours Habitat	1	2	3	4	5	0
Q49. La qualité de l'accueil téléphonique du Centre de Relation Clients	1	2	3	4	5	0

Le bilan

Q50. Par rapport à l'ensemble des points abordés dans le questionnaire, quelle est votre opinion générale sur Tours Habitat ? *Citer, une seule réponse possible.*

Tout à fait satisfait	1
Plutôt satisfait	2
Plutôt pas satisfait	3
Pas du tout satisfait	4

Q51. Et si vous deviez donner une note de 0 à 10, 0 signifiant que vous ne recommanderiez pas du tout votre bailleur à des membres de votre famille, des amis, des collègues et 10 que vous le recommanderiez fortement ?

Nous vous remercions d'avoir participé à cette enquête et vous assurons de la prise en compte de votre évaluation dans la conduite des futurs plans d'actions de Tours Habitat