



2021

RAPPORT
D'ACTIVITÉ

EXPÉRIENCE
ET SAVOIR-FAIRE
AU SERVICE
DES COLLECTIVITÉS
LOCALES ET
DE LEUR POLITIQUE
DE L'HABITAT

Avec un parc de près de 15 900 logements accessibles au plus grand nombre, TOURS HABITAT s'engage au quotidien pour proposer un habitat de qualité, performant et adapté à l'équilibre et au dynamisme des territoires.

Retour sur une année 2021.

Les Jardins Perchés

Sommaire

1

BILAN ET PERSPECTIVES

Editos / Chiffres clés /
Le mot de la gouvernance

2

UNE ANNÉE D'ACTUALITÉS

3

AU SERVICE DES HABITANTS ET DES TERRITOIRES

4

VIVRE ENSEMBLE

Le locataire au cœur
de nos actions

5

PRÉPARER L'AVENIR

Patrimoine et Territoire

6

LA VIE À TOURS HABITAT





Grégoire SIMON



Emmanuel DENIS

1921 / 2021

100 ANS AU SERVICE DES TOURANGEAUX

Les logements, TOURS HABITAT les imagine, les construit, les améliore et les gère au quotidien. Depuis 1 siècle, TOURS HABITAT accompagne les habitants dans leurs parcours résidentiels et leur parcours de vie, mène à bien des projets innovants et crée du lien social au cœur des quartiers.

Cette année d'anniversaire, nous a donné l'occasion de regarder le chemin parcouru et de réaffirmer nos engagements :

ÊTRE UN ACTEUR ESSENTIEL DE PROXIMITÉ

ÊTRE UN BAILLEUR DYNAMIQUE
POUR FAIRE EVOLUER LE PARC DE LOGEMENTS

ÊTRE ATTENTIF ET IMPLIQUÉ
POUR LA QUALITE DE SERVICE RENDU
AUX LOCATAIRES

ÊTRE UN PARTENAIRE PRIVILÉGIÉ
DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES,

ÊTRE UN PARTENAIRE DE LA COHÉSION SOCIALE

ÊTRE UN BAILLEUR INNOVANT
POUR PRÉPARER LA VILLE DE DEMAIN

Difficile de revenir sur 2021, sans également évoquer la poursuite de la crise sanitaire et de ses conséquences. Cette année a ainsi montré, une fois de plus, la mobilisation de tous, collaborateurs et membres du conseil d'administration pour maintenir notre mission de service public dans un contexte contraint.

Ce document est le reflet de nos actions menées tout au long de cette année 2021, placée sous le signe des 100 ans.

Chiffres clés

Nombre
de logements

15 862

Nombre
d'habitants logés

**40 000
habitants**

Nombre
logements familiaux

14 277

Nombre
de commerces

210

20%
des locataires ont
plus de 65 ans

Nombre d'attributions

1 748



Nombre de composteurs collectifs

2

Nombre m² d'espaces verts

244 600 m²

63%

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

Nombre de jeux pour enfants

**66 aires
de jeux**

Nombre
de salariés

326

445
entreprises
travaillent avec TH
(57,72%
en Indre et Loire)



**Entre 20 à 50
interventions par jour**

des équipes de la régie ouvrière
sur le terrain selon les périodes



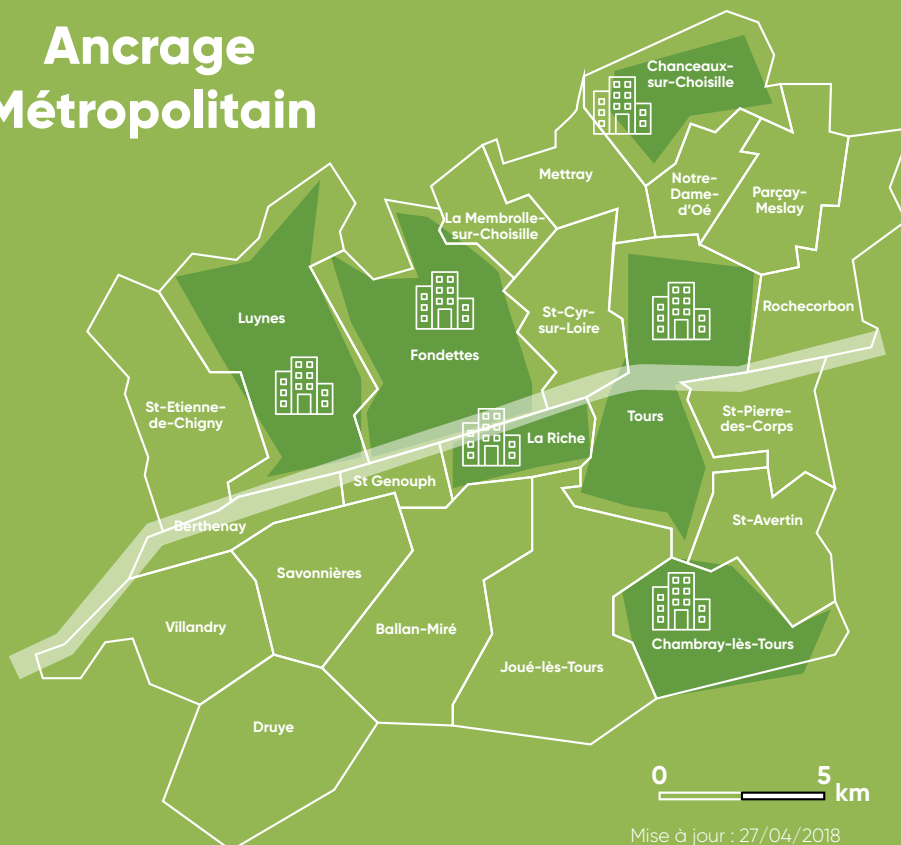
BUDGET INVESTISSEMENT :

Dépenses	=	30 754 132.11€
Recettes	=	37 179 180.02€
Apport en fonds de roulement	=	6 425 047.91€

BUDGET FONCTIONNEMENT :

Dépenses	=	80 610 044.55€
Recettes	=	87 471 709.87€
Résultat	=	6 861 665.32€

Ancrage Métropolitain



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

Une année d'actualités

JANV.

Une identité sous le signe des 100 ans (création d'un logo 100 ans)



FÉV.

TOURS HABITAT se lance sur les réseaux sociaux :
Premiers posts sur FACEBOOK et LINKEDIN
Travaux de réaménagement de l'allée Monteverdi aux Fontaines - Tours sud



MAI

Rencontres avec les habitants :

- > Projet d'aménagement des espaces extérieurs dans le cadre du renouvellement urbain du quartier du Sanitas
- > **Installation d'un composteur collectif** sur les Bords de Loire



JUIN

Jardins Perchés x TOURS HABITAT :
Vente de paniers aux collaborateurs de TOURS HABITAT



Installation de l'œuvre de JR sur 2 façades d'immeubles au Sanitas à Tours



JUIL.

Mon quartier propre :
 organisation au nettoyage urbain collectif aux Fontaines – Tours
 Installation de brumisateurs au square de la Gaudinière Sanitas Tours



Organisation et Remise des prix du concours de dessins pour les 100 ans, à destination des enfants.

OCT.

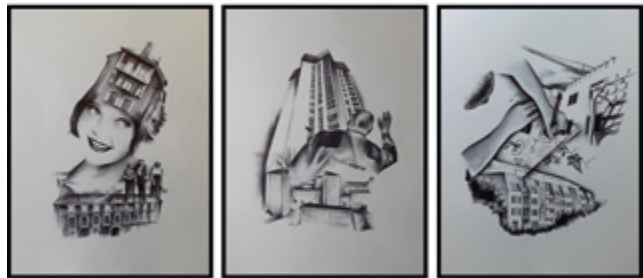
L'ouverture de l'appartement pédagogique au Sanitas avec Régie Plus. Des ateliers pour répondre aux questions sur le logement. Organisation et Remise des prix du concours de dessins pour les 100 ans, à destination des enfants.

AOÛT



Rencontre avec les riverains pour présenter la pension de famille avec le futur gestionnaire SOLIHA en cours de construction Tours nord

Tours Habitat
 100 ans au service des tourangeaux



artiste : Laurent Mouchon

NOV.



TH fête son centenaire :
 > L'œuvre au stylo bille réalisé par un artiste tourangeau
 > Célébration au Vinci 100 ans vue en drone

SEPT.



Livraison de la résidence Astélia Chambray-Lès-Tours



DÉC.

> Coup de neuf sur l'antenne sud
 > 1^{er} atelier seniors dans le cadre de l'enquête menée par l'USH centre

Au service des habitants et des territoires

Accueillir et accompagner

Indicateurs de gestion :

Nombre de
CALEOL 2021

25

Nombre
d'attributions

1 296

Taux de rotation

9,55%

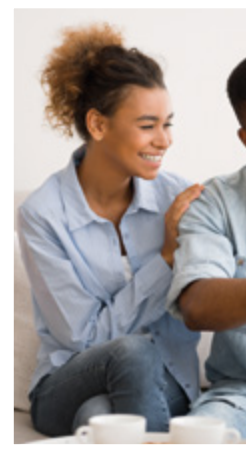
Nombre de
dossiers examinés

1 819



PROFIL TYPE LOCATAIRE

près d'1 entrant / 2
est une personne seule (46%),
de moins de 40 ans,
salarié percevant moins de 1200 € /
mois et bénéficiaire de l'APL



Partenaire des publics vulnérables

- Nombre attributions en faveur des publics prioritaires : **930**
- Nombre de femmes victimes de violence relogées : **29**
- Accueil des publics spécifiques :
8 habitat inclusif + 5 Handicap lourd
(logements adaptés) + **28 réfugiés**
(accompagnement social RAR)
+ 52 logements IML (loués à associations
d'insertion)

**Accompagner les ménages
dès les premières difficultés
de paiement, comprendre et
trouver avec eux des solutions :**



12 789

relances téléphoniques

- **2 285** locataires reçus au pôle pré-contentieux
- **7 109** SMS envoyés invitant les locataires à reprendre contact avec le service recouvrement
- Présence au sein de l'équipe d'un chargé de recouvrement à domicile : son rôle est avant tout de recouvrer la dette mais également de recréer un lien entre le locataire et son bailleur. Si la situation présente une difficulté, l'encaisseur pourra faire le lien avec une CESF qui prendra le relais.
- Améliorer nos pratiques : Depuis 2021, l'intervention des CESF se fait en amont afin de prévenir l'aggravation de la dette : **325** ménages suivis en moyenne sur l'année dont 21% au niveau du pré-contentieux



Politique de proximité

**Pour être au plus près
des locataires,
de leurs préoccupations
et de leurs attentes :**

Ancrage territorial : Avec 4 antennes de proximité et une agence au cœur des quartiers. Des équipes mobilisées pour répondre à une gestion d'un patrimoine composé à 63% de logements classés en QPV (Quartiers Prioritaires de la Ville)

- **Antenne nord** : Face au Beffroi
- **Antenne centre** : Quartier Sanitas
- **Antenne Sud** : Quartier des Fontaines
- **Antenne ouest** : Rond-point Napoléon
- **Agence** : Avenue de Grammont à Tours

Un personnel de proximité et une équipe de régie ouvrière présents au quotidien dans les halls et sur le patrimoine.
Régie ouvrière : Entre 20 et 50 interventions par jour sur le terrain selon les périodes.

Le mot de Marie Quinton

**Administratrice
de TOURS HABITAT
Adjointe au Maire de Tours**



*Dans un contexte encore difficile en 2021, TOURS HABITAT a démontré son implication pour accueillir les publics spécifiques et accompagner les ménages à chaque étape de leur parcours par une politique de proximité avec beaucoup d'implication.
Marie Quinton,
Administratrice
de TOURS HABITAT.*



Vivre ensemble

Les animations favorisant le lien social

Soutien aux actions mieux vivre ensemble, culturelles, et amélioration du cadre de vie

- Soutien à l'activité associative : Mise à disposition avec exonération de loyers. 53 locaux + 18 locaux (mis à disposition par la ville de Tours) : 195 000 €
- Journées de ramassage urbain : 8 actions menées avec des acteurs de terrain
- 4 actions de jardins partagés et installation de 2 composteurs



- Réalisation du plan de quartier co-construit avec les habitants - secteur Maryse Bastié à Tours
- Projet régional Séniors en lien avec l'USH centre : « La sécurisation du maintien à domicile des locataires du parc social » : plus de 200 locataires rencontrés, 26 ateliers organisés dont 1 à TOURS HABITAT en décembre 2021
- Rencontres et concertations : Mobilisation des habitants dans le cadre des résidentialisations pour recueillir leur avis sur le réaménagement des espaces extérieurs de leur résidence.
- Don de mobiliers et matériel informatique : 24 ordinateurs et 14 mobiliers (chaises, bureaux, caissons)
- Suivis individuels : 177 personnes suivies en 2021

Former pour mieux répondre à l'accueil des publics spécifiques

- Sensibilisation des collaborateurs « Santé Mentale » : 234 agents sensibilisés
- Complétée par une formation « Premiers secours en Santé mentale » : une formation engagée en 2021 qui se poursuit sur 2022 avec le personnel en lien direct avec le public.



La tranquillité résidentielle



Accompagner les troubles de voisinages par la médiation



DES ACTIONS SUR MESURE

Entre 400 et 500 affaires traitées / an et autant de courriers réponses aux doléances

Suivant les problématiques : médiation, conciliation de justice ou encore médiation avec la police nationale sont mises en place.

Un travail partenarial important avec les acteurs locaux

QU'ILS SOIENT INSTITUTIONNELS, PRIVÉS OU ASSOCIATIFS, TOURS HABITAT TRAVAILLE AU QUOTIDIEN AVEC DE NOMBREUX PARTENAIRES.

Actualités 2021 :

1/ Ouverture du Lieu Ressource Habitat

Un logement pédagogique pour bien vivre chez soi et favoriser les rencontres. Petits travaux à réaliser chez soi ? Astuces pour maîtriser sa consommation d'eau et d'électricité, Tri sélectif ? ... Des ateliers pour répondre à aux questions sur le logement, un lieu pour apprendre ensemble. **15 ateliers réalisés en 2021, proposés par Régie Plus, l'association des compagnons bâtisseurs et TOURS HABITAT.**

2/ Insertion et amélioration du cadre de vie

TOURS HABITAT x Entraide et Solidarité : un partenariat pour renforcer les travaux de nettoyage et d'entretien sur les quartiers prioritaires, tout en favorisant l'insertion. en 2021 : 14 chantiers réalisés sur les bords de Loire (halls et cages d'escalier) et sur Tours nord.

3/ Prévention des expulsions

TOURS HABITAT et l'association CORDIA ont été lauréats de l'Appel à Projet régional du programme d'Accompagnement Vers et Dans le Logement, lancé en janvier 2021, pour leur action : « Prévention des expulsions dans le cadre des troubles du voisinage en lien avec une problématique de santé ». TOURS HABITAT a ainsi obtenu un financement pour 10 accompagnements Médico-sociaux. L'objectif du partenariat avec CORDIA est d'accompagner le locataire dans son projet personnalisé : stabiliser son état de santé, le guider vers la reprise en main de son habitat, l'aider à apurer son éventuelle dette locative et éviter son expulsion.

Le mot de
Jean Philippe
Szczepanik
service Gardiennage
Chargé de missions
« troubles de voisinage »

« Il ne suffit plus de mettre des personnes ensemble pour qu'elles vivent ensemble », ce postulat de départ donne sens aux missions principales du Chargé de mission « Troubles de voisinage ». L'objectif est de favoriser la cohésion sociale, de traduire le besoin vital de dignité et de considération et de réaliser des économies d'échelle (coûts d'évitements, tribunaux...), ce qui correspond à mon engagement quotidien.



Préparer l'avenir : patrimoine et territoire

Age moyen du patrimoine

40,02 ans

68 %

des logements construits
avant 1975

Etiquette énergétique
du patrimoine en 2021
moyenne 119

Classe C

Budget réhabilitations
et gros travaux 2021 :

13 592 108 € TDC

Budget construction neuves 2021 :

8 209 136 € TDC

Réhabiliter

**Améliorer la qualité de vie
et le confort des habitants
dans les résidences anciennes,
par des réhabilitations
de qualité.**

Nombre de logements
réhabilités en 2021 :

686 logements

La résidence Couvrat Desvergnès

46 logements
Travaux de réhabilitation,
d'amélioration des parties
communes et des logements.
Avant D192 Après B : 79



La Résidence Clos Moreau

80 logements
Travaux de réhabilitation avant
F 357 après D222
Logement et parties communes :
En 2021, près de 40 halls
ont été rénovés



Construire

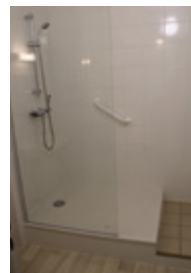
Livraison de la résidence Astélia
au cœur de l'éco-quartier
La Guignardière
à Chambray-Lès-Tours
22 logements



Améliorer l'Accessibilité

Création de 22 ascenseurs et rénovation de l'ensemble des halls

Création de rampes d'accès pour
les personnes à mobilité réduite



**Adaptation des logements pour
le Maintien à domicile** (salles de bain PMR,
barres de maintien, volets roulants motorisés...)

- 110 logements : Aménagement de salles de bain en totalité
- 210 logements : Petits travaux – Barres de maintien, Volets roulants motorisés, cuvettes surélevées ...
- 566 Aménagements salles de bains complets depuis 2016
- Coût aménagement de salle de bain entre 3500 € à 6000 €

Renouvellement urbain et économie circulaire



Zoom sur une opération exemplaire :

Le réemploi des matériaux issus de la déconstruction de 4 bâtiments dans le cadre du renouvellement urbain du quartier du Sanitas.

Au total :

542 m³

de pierres de tuffeau qui seront ainsi déployées et réemployées dans de nouveaux projets de construction.

Loger et cultiver

Jardins perchés : une année intense de culture au sol et en hydroponie sous les serres en toiture – Développement des ventes aux habitants, riverains et enseignes locales.



Proposer des habitats spécifiques : à venir !

- Un EHPAD innovant à Fondettes : Le Hameau de la Thibaudière, une résidence sénior « comme à la maison »
- Habitat Facil' : des logements adaptés et évolutifs pour bien vieillir et bien vivre chez soi.
- Construction d'une Pension de famille Clos moreau menée en mode participatif avec l'association Soliha, futur gestionnaire

Le mot de Aline Rollin

Directrice Développement et aménagement TOURS HABITAT

« Contribuer au développement d'une économie circulaire c'est économiser les ressources dont on pourrait manquer demain. C'est aussi fédérer des acteurs locaux autour d'une ambition commune car beaucoup ont été sensibles à cette initiative et ont souhaité s'y associer. »



La vie a Tours Habitat



326
salariés

125
hommes

201
femmes

Moyenne Age : **47 ans**

25 recrutements en 2021

134
administratifs

16
stagiaires

27
techniciens

30
salariés régie
ouvrière

81
agents de
maintenance

54
surveillants
d'immeubles

161 personnes au siège ou en antennes :
Dont 4 antenne nord / 3 antenne ouest
3 antenne sud / 5 antenne centre

Développer la professionnalisation et accompagner l'évolution des métiers



3 465 h
de formation
(285 salariés
ayant suivi
une formation)

En 2021 :

Former pour mieux répondre à l'accueil des publics spécifiques

- Sensibilisation des collaborateurs à la « Santé Mentale » : 234 agents sensibilisés
- Complétée par une formation « Premiers secours en Santé mentale » : une formation engagée en 2021 qui se poursuit sur 2022 avec le personnel en lien direct avec le public.

Index égalité homme femme :

99/100

En 2021, le score global de 99/100 confirme l'engagement de TOURS HABITAT à réduire les inégalités entre femmes et hommes au travail : Un score constant depuis 4 ans.



Adapter les conditions de travail

Mise en place d'un accord sur le télétravail

Améliorer nos pratiques :
Constitution d'un groupe de travail sur le thème du traitement de la demande d'intervention technique (DIT)

Favoriser le bien-être au travail :

Depuis 2019 : Mise en place d'un service d'Assistante Sociale du Travail pour prévenir les difficultés personnelles et/ou professionnelles (soutien psychologique individuel ou collectif en fonction des situations)



Maintenir la cohésion d'équipe et l'esprit d'entreprise

Journée anniversaire 100 ans de TOURS HABITAT

AU PROGRAMME :

- > Découverte ou redécouverte du patrimoine sous forme de jeu de piste avec l'ensemble des salariés au cœur des résidences de Tours ouest.
- > Célébration officielle avec les partenaires, élus, et collaborateurs.

Ce rendez-vous était l'occasion de revenir notamment sur 100 ans de logement social, de célébrer 100 ans de constructions et de saluer de travail de tous les acteurs du quotidien.

Le mot de Aude Goblet

vice-présidente
de TOURS HABITAT



« Après une année COVID difficile, de nouvelles modalités de travail ont été mises en place avec notamment l'accord sur le télétravail. J'aimerais revenir sur l'implication de l'ensemble des salariés qui ont su s'adapter pour répondre à leur mission de service public. J'ai d'ailleurs ressenti au moment de la célébration des 100 ans, une belle cohésion et un esprit d'entreprise. »





Rapport d'activité 2021
TOURS HABITAT
1 rue Maurice Bedel
37033 Tours Cedex 1
02 47 60 13 00

www.tours-habitat.fr