

Rencontre avec...

L'innovation sociale au service de la réhabilitation en site occupé.



Dans le cadre de la rénovation de la résidence sénior « Paul Doumer » à Saint-Avertin, Val Touraine Habitat a sollicité l'expertise en Maîtrise d'œuvre urbaine et sociale de la structure « Trame Urbaine » pour accompagner les habitants tout au long de cette période de transformation. Une réhabilitation en site occupé peut être délicate pour des résidents âgés. Leur rôle est donc d'assurer un accompagnement attentif, rassurant et respectueux du rythme de chacun, afin que cette étape soit vécue le plus sereinement possible. Pour ce projet, « Trame Urbaine » a mobilisé une équipe de trois intervenants – Javiera

« Durant un chantier, la parole des résidents est au centre »

Bonnefoy, Mélissa Asli-Petit et Jean-Marc Pitrois – réunissant des compétences complémentaires autour d'un **objectif central : le bien-être des habitants.** Leur première mission a été de conduire une étude sociale approfondie, à partir d'entretiens individuels avec chaque locataire, dont l'âge moyen est de plus de 80 ans. Ces échanges ont permis de mieux comprendre leurs besoins, leurs ressentis et les fragilités pouvant être accentuées durant les travaux. À partir de cette

analyse, ils ont élaboré une stratégie d'accompagnement personnalisée, adaptée au chantier et au profil des résidents. Cette démarche s'inscrit dans un travail partenarial, réunissant VTH, les élus de la ville, le constructeur et les équipes de Xantia Quero, la Présidente de « Trame Urbaine », qui a permis de croiser les expertises et d'ajuster les actions face aux imprévus. Pour soutenir le quotidien des habitants et renforcer le lien collectif, il a également été mis en place des ateliers mensuels d'art-thérapie. À travers la peinture et la musique, ces ateliers offrent aux seniors des espaces d'expression, de partage et de respiration, contribuant à maintenir une dynamique positive au sein de la résidence. En accompagnant individuellement chaque locataire dans son projet de vie, nous affirmons notre conviction : **placer l'humain au cœur de la transformation de l'habitat, afin que chaque étape du chantier puisse être traversée avec confiance et sérénité.**

Directeur de la publication : Frank Nicol
Directeur de la rédaction : Éric Bédoyan
Rédaction : Charlotte Le Gall - Lionel Guenerie
Numéro 19 - Avril 2026 - 22 000 exemplaires
Dépôt légal : ISSN : 2274 - 3235
Conception & réalisation : Kubilai
Impression : Imprim Express, papier PEFC, Imprim' Vert.

www.valtourainehabitat.fr

PEFC 10-31-1349 / Certifié PEFC / Ce produit est issu de forêts gérées durablement et de sources contrôlées. / pefc-france.org



jil

N°19

avril 2026

journal info locataires
qui se plie en 4 pour vous informer



ENQUÊTE TRIENNALE DE SATISFACTION : UNE STABILITÉ POSITIVE

Lire la suite

Le saviez-vous ?
La Grande Conversation #3



Votre nouveau livret locataire



• Principaux points forts

- **88 %** des locataires sont satisfaits⁽¹⁾ d'être chez VTH.
- **82 %** des locataires sont satisfaits⁽¹⁾ du rapport qualité/prix de leur logement.
- **81 %** des locataires sont satisfaits⁽¹⁾ de la propreté des parties communes.
- **91 %** des locataires trouvent que VTH diffuse une information claire et précise.
- **89 %** des locataires estiment que VTH est disponible et à l'écoute.
- **88 %** des locataires sont satisfaits du traitement des interventions techniques dans les parties communes, les équipements communs et les espaces extérieurs.

Satisfaits (1) : comprend les niveaux plutôt satisfaits et très satisfaits.

• Principaux axes de progrès

- Le fonctionnement des équipements du logement.
- Le traitement des interventions techniques dans le logement dont les délais de prise en compte, de traitement et d'exécution des travaux sont notamment jugés trop long.
- Le traitement des demandes administratives.

Enquête triennale : votre satisfaction reste au rendez-vous

Dans un contexte marqué par la hausse des prix, l'incertitude et des inégalités qui se renforcent, le logement reste un repère essentiel. Les besoins des habitants évoluent rapidement, notamment avec la place croissante du numérique, qui peuvent laisser certains en difficulté. Malgré cela, la solidarité continue de s'exprimer à travers les associations, les initiatives locales et les actions de quartier.

C'est dans ce contexte que nous avons mené, comme tous les trois ans, notre enquête de satisfaction entre novembre et décembre 2025. Réalisée par l'institut indépendant « Règle de trois », elle portait sur votre logement, votre quartier, les interventions de nos entreprises et vos relations avec nos équipes. Ces résultats encouragent notre action, mais ils mettent également en lumière des axes d'amélioration que nous intégrerons dans un plan d'action dédié, afin de poursuivre nos efforts et d'élever encore la qualité de service sur les thèmes identifiés.

VTH félicite l'ensemble de ses collaborateurs pour ces bons résultats et remercie ses locataires pour leur confiance, leur objectivité et la reconnaissance du travail accompli chaque jour par nos équipes.

Gérer les troubles de voisinage : un défi au long cours

Il convient de revenir sur la gestion des troubles de voisinage, un sujet particulièrement complexe,

sensible et souvent long à traiter. Ces situations mobilisent de nombreuses équipes, nécessitent un suivi rigoureux dans la durée et exigent un équilibre permanent entre écoute, médiation et respect du cadre réglementaire.

Elles constituent l'un des enjeux les plus difficiles de notre mission, car elles touchent directement au bien-être et à la qualité de vie des habitants. Malgré cette complexité, nous avons enregistré des avancées nettes au

cours des trois dernières années. Ces résultats, bien qu'encourageants, nous rappellent aussi que ce sujet reste exigeant et nécessite de poursuivre nos efforts, car chaque situation est unique et demande une attention particulière.

En bref

Agence mobile : une proximité renforcée

Du 18 mars 2026 au 30 juin 2026, l'Agence mobile fait sa tournée de printemps. Elle s'arrêtera dans 39 communes. Conçue comme un outil de proximité au service des locataires, l'Agence mobile propose des services de qualité : un accueil, des conseils, des réponses aux questions des locataires... Retrouvez toutes les infos sur notre site internet.

Nouveaux locataires, votre avis nous intéresse !

Dans le cadre de notre démarche qualité, Val Touraine Habitat a créé une enquête pour recueillir la satisfaction des nouveaux locataires entrants dans leur logement. 30 jours après votre entrée, un questionnaire vous sera adressé par SMS.



Merci de votre participation.

Bien vieillir chez VTH :

Le vieillissement de la population est un enjeu majeur pour les bailleurs sociaux. Chez VTH, nous en avons fait une priorité stratégique.

Découvrez notre engagement en vidéo en flashant ce qr code.



Grand angle

Huismes

« Impasse de la Saulais » :
**un habitat accessible,
moderne et responsable**

CONSTRUCTION
9 LOGEMENTS



Investissement : 2,10 M€

Ce programme, conçu par l'agence Ranjard & Associés, comprend la construction de 9 logements locatifs (du T2 au T4) à proximité du centre-bourg.

Accessible et inclusif, le projet intègre des logements adaptés seniors et personnes à mobilité réduite, tous dotés d'espaces extérieurs et de stationnements. Il s'inscrit dans **une démarche architecturale et environnementale qualitative**, avec une performance énergétique RT 2012 -10 %.

Saint-Avertin

« Résidence Paul Doumer » :
**une réhabilitation
pour le confort
des locataires**

RÉHABILITATION
61 LOGEMENTS
COLLECTIFS



Investissement : 6 M€

La résidence Paul Doumer à Saint-Avertin fait l'objet d'une réhabilitation de 61 logements occupés par des seniors, pour améliorer le confort et la performance énergétique globale.

Les travaux portent sur l'adaptation des logements, la modernisation des espaces collectifs et une rénovation énergétique et architecturale.

L'opération s'appuie sur une démarche sociale innovante, avec une Maîtrise d'œuvre urbaine et sociale (Mous) favorisant la concertation.

Plus d'infos dans la rubrique « Rencontre avec ».

Bourgueil

« Place Picard » :
**une reconversion au
service du logement
sénior**

CONSTRUCTION
7 LOGEMENTS



Investissement : 1,34 M€

L'opération « Place Picard » à Bourgueil prévoit la transformation de l'ancienne école et la construction d'une maison neuve afin de créer 7 logements locatifs de type 2, dont **6 dédiés à l'habitat sénior**.

Porté par Val Touraine Habitat en partenariat avec la Communauté de communes Touraine Ouest Val de Loire, le projet vise à proposer des logements adaptés, intégrant des services et un accompagnement social par l'association Agévie. Implantée en centre-bourg sur une friche reconvertie, l'opération s'inscrit dans une démarche de **revitalisation urbaine et de développement durable**.

Le geste malin

Votre nouveau livret locataire

Un livret 2 en 1

- + **COMPACT**
- + **PRATIQUE**
- + **PÉDAGOGIQUE AVEC SES NOMBREUX SCHÉMAS EXPLICATIFS**
- + **MODERNE GRÂCE À SES ILLUSTRATIONS**



Ce nouveau livret vous donnera toutes les étapes clés et les informations réglementaires pour bien vivre durant toute la durée de votre bail avec nous. Il vous aidera aussi à comprendre qui fait quoi dans votre logement. Ce guide est remis à votre entrée dans le logement. Si vous souhaitez disposer d'une version papier, rapprochez-vous de votre agence.

Attention : depuis le 10/02/2026, nous ne sommes plus en mesure de prendre en charge les paiements au-delà de 1 000 € (par téléphone). À compter du 10/05/2026, ce plafond de paiement sera de 500 €.



Le saviez-vous ?

La Grande Conversation revient le 3 juin !

04 87 38 60 09
numéro de téléphone
qui est susceptible
de vous appeler.

Après deux éditions réussies, **La Grande Conversation fait son retour en 2026.**
Rendez-vous sur les territoires des agences de Loches et de Saint-Pierre-des-Corps.

La Grande Conversation, c'est **votre** moment pour dialoguer avec les collaborateurs de VTH.

Comment ça marche ?

Cette année encore, plus de 60 binômes, composés d'un collaborateur de terrain et d'un collaborateur du siège, iront à la rencontre de 3 foyers chacun. L'objectif : des échanges constructifs et bienveillants, directement chez vous, pour une écoute attentive de vos besoins et une amélioration continue de nos services.

Une nouvelle manière d'envisager la relation avec vous, pour construire ensemble la dynamique de demain.

En chiffres

23 830

c'est le nombre de logements gérés par Val Touraine Habitat.

196

VTH est présent dans 196 communes sur les 272 du territoire.

44 581

c'est le nombre de locataires chez VTH.