

# RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE

2021





**NOS MÉTIERS  
SE RENOUVELLENT  
CONSTAMMENT  
ET NOUS JOUONS  
UN RÔLE SOCIÉTAL  
MAJEUR DANS  
L'INCLUSION DES  
PUBLICS FRAGILES ET  
DANS L'ÉCONOMIE  
LOCALE, LA  
PRÉSERVATION DE  
L'ENVIRONNEMENT  
ET LA TRANSITION  
ÉNERGÉTIQUE.**





« Rue du Nouveau Bois », Saint-Avertin



Château-Renault



« Rue de Parçay »,



Veigné



« Rue Adélaïde Riché », Azay-le-Rideau



« Clémortier »,



Langeais

« Centre Bourg », Notre-Dame-d'Oé



# Sommaire

**P. 05** | Édito

**P. 08** | Temps forts  
2021

**P. 28** | Fiches de  
synthèse

**P. 40** | Missions, valeurs  
et gouvernance

**P. 46** | TempO, un  
projet d'entreprise  
pour répondre aux  
enjeux et défis de  
demain

**P. 48** | Démarche RSE  
et parties prenantes

**P. 50** | Formalisation  
de la démarche  
qualité

**P. 54** | Création du  
dispositif de contrôle  
interne

**P. 58** | Promouvoir  
l'équilibre social des  
territoires

**P. 76** | Préserver  
l'environnement

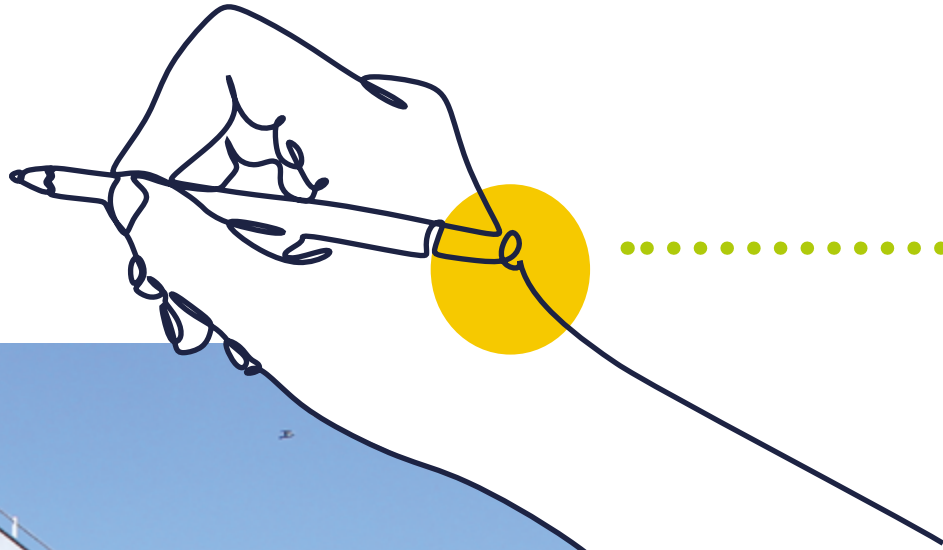
**P. 90** | Contribuer à  
une économie durable

**P. 104** | Valoriser les  
ressources humaines

**P. 120** | Gouvernance  
et parties prenantes

**P. 134** | Données du  
référentiel Eurho-Gr®

# ÉDITO





---

## Répondre aux défis de l'avenir

---



L'année 2021 aura fortement été marquée par la crise sanitaire. Celle-ci a désorganisé nos modes de fonctionnement et l'avancée de nos opérations. Elle nous a obligés à revoir nos objectifs et à modifier l'organisation du travail au siège comme en agence.

Malgré ce contexte difficile, les équipes de Val Touraine Habitat ont su rester mobilisées et ont assuré un suivi quotidien des situations de précarité et d'accompagnement social.

Notre engagement et ceux de toutes les équipes de l'Office accompagnées dans ses missions par le Conseil d'administration, a permis de réaliser de nombreuses actions et a conforté Val Touraine Habitat comme premier opérateur du logement social de notre département.

C'est ainsi que notre patrimoine continue de progresser pour atteindre 23 899 logements fin 2021.

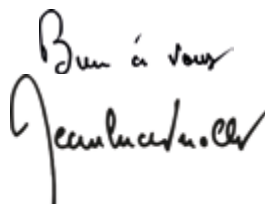
Une proximité confortée avec l'agence mobile, des partenariats renforcés et innovants, des démarches engagées vers les labélisations ISO 9001:2015 et Habitat Senior Services®, une politique soutenue dans les champs de la qualité de vie au travail. Autant de preuves de notre souhait d'avancer et de progresser malgré un contexte bouleversé.

Toutes nos actions se sont inscrites dans notre d'entreprise « TempO » qui est un outil prospectif au service de nos parties prenantes, des métiers et du territoire.

Face à un avenir incertain, marqué dès le début de l'année 2022 par une reprise de l'épidémie et la guerre en Ukraine, il nous faut continuer à nous projeter et à investir pour répondre collectivement aux défis de demain.

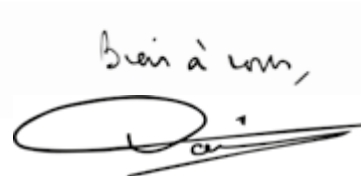
**Jean Luc Triollet**

Directeur général

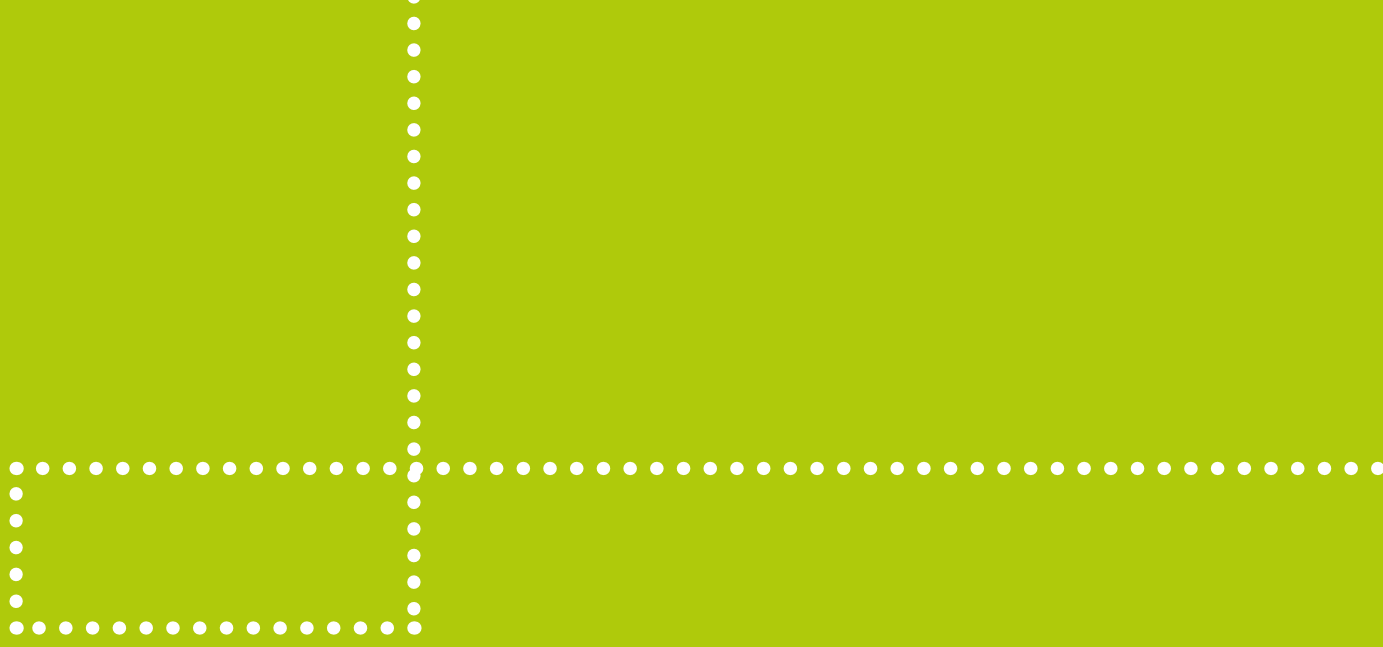


**Jean-Gérard Paumier**

Président







Temp<sup>o</sup>  
territoire, écoute,  
métiers, proximité,  
inn<sup>o</sup>vation

# TEMPS FORTS

**P. 08** | Retour sur les événements qui ont marqué l'année 2021.

# FICHES DE SYNTHÈSE

**P. 28** | Retrouvez la synthèse de nos activités et les chiffres clés de nos différents métiers opérationnels et supports.

# VAL TOURAINNE HABITAT, OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT

**P. 40** | Bailleur social de la région Centre-Val de Loire, Val Touraine Habitat remplit une mission d'intérêt général dans le domaine du logement social.





04



## CONSTRUCTION NEUVE 04

### Livraison de 36 logements à Montbazon

L'opération « Le Cadran – 50 Route de Monts », a été livrée à Montbazon. Celle-ci se compose de 36 logements collectifs (15 T2, 15 T3, 6 T4). Investissement total : 4,8 M€.



AS

**Antoine Sevestre**  
Responsable d'opérations au Service  
construction neuve

Janvier 2021 14:21

L'opération « Le Cadran » à Montbazon est composée de 36 logements situés à proximité de l'école et du collège, dont 4 labélisés HSS® pour favoriser la mixité intergénérationnelle.







07



08

## CONSTRUCTION NEUVE

07

### Nouveau départ pour l'ancienne gare de Notre-Dame-d'Oé

Les logements des opérations « Ancienne Gare » et résidence « Le Bourg » sont occupés depuis quelques semaines. Retour sur leur visite en compagnie de **Patrick Lefrançois**, Maire de Notre-Dame-d'Oé et **Jean-Gérard Paumier**, Président de Val Touraine Habitat. Investissement total : 2,05 M€ et 2,32 M€.

## INSTITUTIONNEL

08

### Réunion de travail

**Cathy Savourey**, Adjointe au Maire de Tours, déléguée à l'urbanisme, aux grands projets urbains et à l'aménagement des espaces publics se rendait sur 3 de nos opérations : la résidence « Goya », le secteur du « Petit Monsoudun » et l'opération de réhabilitation de la résidence « Marin La Meslée ».





09

**CONSTRUCTION NEUVE**

09

**Livraison de 6 logements à Mettray**

L'opération « Le Clos Renard » à Mettray, composée de 6 logements collectifs (2 T2 et 4 T3) et d'un local kiné, située à moins de 50 m d'une pharmacie et d'un regroupement de praticiens de santé, a été livré le 15 février dernier. Investissement : 850 K€ pour le volet logement. Le local professionnel a été cédé aux kinésithérapeutes.

**Philippe Clémot**  
Maire de Mettray

**En qualité de Maire de Mettray, qu'attendez-vous des relations avec VTH ?**

À Mettray, notre fierté, c'est la réalité d'une ville à la campagne.

Ainsi, à 5 minutes de Tours-Nord et de ses structures commerciales ou de loisirs..., nous bénéficions d'une qualité de vie digne d'un village rural, avec ses petits commerces et sa nature omniprésente. Notre volonté est d'offrir, notamment à des familles, la possibilité de profiter de cet environnement privilégié. Cela passe, entre autres, par un travail commun avec des opérateurs tels que VTH.

**Pourquoi avoir choisi VTH et comment vous projetez-vous dans les années futures ?**

Jusqu'à présent, un seul bailleur était implanté sur Mettray. Nous avons donc jugé nécessaire de diversifier l'offre de logements accessibles sur notre territoire en faisant appel à l'expertise de votre Office. Cette confiance s'est traduite par la réalisation d'un petit collectif de grande qualité au sein d'une opération importante pour nous, car située au cœur de notre commune, à proximité immédiate des services médicaux. Une réalisation dont nous sommes pleinement satisfaits et encourageante pour l'avenir !



PC

**Pierre Collet**  
Conducteurs d'opérations

Avril 2021 16:41

« Le Clos Renard » est la 1<sup>ère</sup> opération que Val Touraine Habitat réalise sur Mettray. De même, c'est notre première vente en Vefa d'un local professionnel.



10



11



12



## VIE DE L'OFFICE

10

### Travaux à l'agence de Joué-lès-Tours

Très attendus, ces travaux avaient pour objectifs de moderniser l'accueil des locataires avec notamment la réorganisation de l'espace d'accueil et d'améliorer les conditions de travail des collaborateurs, avec l'installation de la climatisation.

## CONSTRUCTION NEUVE

11

### L'opération « Clémortier » livrée à Langeais

Elle se compose de 5 maisons individuelles (2 T3 et 3 T4) et de 6 logements intermédiaires. Les logements bénéficient d'un chauffage par chaudière gaz à condensation individuelle, couplé à une PAC et d'une performance thermique RT 2012 -10 %. Investissement : 1,5 M€.

## VIE DE L'OFFICE

12

### Dans le cadre du projet TempO

Déménagement de nos collaborateurs au siège, avec l'appui de notre prestataire, la Régie des quartiers de Joué-lès-Tours.

13



PROXIMITÉ

13

**Appel à projets 2021**  
Nouvel appel à projets avec plus de 10 000 € d'aides financières pour des projets bénéficiant aux locataires de VTH, et avec pour ambition de mailler le territoire départemental. Mercredi 23 juin, **Jean Luc Triollet** a remis les 16 prix aux différentes associations lauréates.

14 ● ● ●

14



VIE DE L'OFFICE

14

**Portes ouvertes à Chinon**  
L'équipe vente est allée à la rencontre des habitants en organisant sa 1<sup>ère</sup> journée porte ouverte à Chinon sur l'opération « La Roche Faucon » avec l'Agence mobile et sous un soleil éclatant !

VIE DE L'OFFICE

15

**Atelier de création**  
VTH a organisé une visite privée, réservée aux salariés, de l'atelier de création de l'artiste **Lionel Tonda**. Sculpteur métal et artiste plasticien, il leur a fait découvrir son univers entre la mécanique et l'organique où se mêle l'acier, le bronze et l'inox. VTH a fait l'acquisition d'une de ses oeuvres « Caracoles urbaines » pour l'accueil du siège.

15







## INSTITUTIONNEL

16

### Visite de Madame la Préfète d'Indre-et-Loire à Joué-lès-Tours

Dans le cadre du projet de restructuration de l'Anru, **Marie Lajus** (Préfète d'Indre-et-Loire) est venue en visite sur le quartier de La Rabière. Cette visite s'est déroulée en présence de **Frédéric Augis** (Maire de Joué-lès-Tours et Président de Tours Métropole Val de Loire), **Valérie Turot** (Première adjointe au Maire de Joué-lès-Tours et Conseillère départementale), **Aylin Gulhan** (Conseillère déléguée et Présidente du Conseil de quartier de La Rabière), et **Jean Luc Triollet** (Président de l'USH Centre-Val de Loire et Directeur général de Val Touraine Habitat).





17

## VIE DE L'OFFICE

17

### Les actions « Qualité de vie au travail » reprennent pour les collaborateurs

Après l'année si singulière que nous avons traversé, VTH a le plaisir de proposer à ses collaborateurs de participer à de nouvelles actions « Qualité de vie au travail » mises en place avant la crise sanitaire. Au programme de cet été, Tai-chi et sophrologie.



AB

**Aline Bernard**  
Graphiste Webdesigner

Juillet 2021 10:22

Nous avons la chance à Val Touraine Habitat de pouvoir tester de nombreuses activités, dont le Tai-chi l'été dernier. À force de persévérance, la pratique du Tai-chi favorise la souplesse et la concentration, élimine le stress et fait circuler également l'énergie.

18

#Bonnecontinuation!

Romain

Tom

Samy

Héloïse

Emma

Thérèse

Fiona

Marion

Camille

Quentin

Antoine

Arthur

Sarah

Fanny

Emma



19



## VIE DE L'OFFICE

18

**Été 2021, en faveur des jeunes**

Val Touraine Habitat a eu le plaisir d'accueillir 15 jeunes (contre 9 en 2020) en emplois saisonniers au siège et en agences, durant l'été 2021. VTH les remercie pour leur sérieux et leur souhaite une bonne continuation dans leur carrière professionnelle.

## PROXIMITÉ

19

**Un moment d'échange privilégié**

Val Touraine Habitat a organisé les deux premières voisinades depuis 2019 dans le respect des règles sanitaires en vigueur. En effet, celles-ci avaient été suspendues durant l'année 2020 pour cause de crise sanitaire liée à la Covid-19.



20



## Quizz « Tous démasqués ! »



**Illuminez  
votre  
espace de  
travail !**

21

## Concours photo de l'été !




---

**VIE DE L'OFFICE**

20

### Un nouveau Conseil d'administration

Suite aux élections départementales, le nouveau Conseil d'administration de Val Touraine Habitat a été installé pour une durée de 7 ans, et a eu lieu le 20 septembre dernier. Composé de 23 membres avec voix délibératives et 2 membres avec voix consultatives, il traite particulièrement du budget, des loyers, de la clôture des comptes et des grands projets à engager.

18 ●●●

---

**COMMUNICATION**

21

### Des jeux concours tout au long de l'année

« Tous démasqués », « Les photos de vos plus belles vacances », « Tout savoir sur le podcast du contrôle interne », « Les plus belles décorations de Noël », sont autant de concours que vous a proposés la Direction de la communication responsable et marketing, tout au long de l'année 2021. Merci pour la participation des salariés.





## VIE DE L'OFFICE

22

### Journée d'intégration : deux nouvelles promotion

Val Touraine Habitat a organisé deux journées d'intégration pour les nouveaux salariés arrivés en 2020 et 2021. Une matinée consacrée à la découverte des différents métiers sous forme de jeu de piste et l'après-midi de visites de patrimoine.

## CONSTRUCTION NEUVE

23

### Opération « Grand Air » à Montlouis-sur-Loire

Les partenaires de l'opération « Grand Air » se sont retrouvés autour de la pose de la 1<sup>ère</sup> pierre de l'îlot B8 à Montlouis-sur-Loire. Ce projet se compose de logements locatifs sociaux mais aussi de logements destinés à des particuliers occupants ou investisseurs. Un véritable lieu de diversité et de mixité sociale pour lequel VTH a acheté en Véfa 10 logements.

24



25



26



**INSTITUTIONNEL 24**

**Congrès USH Bordeaux et congrès FOPH Dijon**  
Participation de **Jean Luc Triollet** au 81<sup>ème</sup> Congrès Hlm à Bordeaux et au 54<sup>ème</sup> Congrès des directeurs d'OPH à Dijon. En tant que Secrétaire général de la Fédération des directeurs d'OPH, il a présenté le rapport d'activités lors de ce congrès.

**PROXIMITÉ 25**

**Salon de l'Habitat**  
Une baisse de la fréquentation a pu être observée lors de ce salon. Les personnes rencontrées sont davantage intéressées par la vente de terrains à bâtir. Aussi, bon nombre de personnes ont découvert que VTH fait de la vente Hlm, en cela notre présence est intéressante.

**PROJET D'ENTREPRISE 26**

**Déploiement Office 365**  
Action du projet d'entreprise TempO et dans le cadre de l'évolution des systèmes informatiques, Office 365 a été déployé sur l'ensemble des postes de travail en agences et au siège.





CLG

**Charlotte Le Gall**  
Cheffe de projet communication marketing

Octobre 2021 11:36

jil, journal infos locataires : un nouveau concept, plus convivial, plus moderne et répondant mieux aux attentes de nos lecteurs. Un projet très intéressant à mettre en place.

**COMMUNICATION**

**27**

### Un nouveau journal locataire

En décembre 2020, nous avons consulté les locataires dans l'objectif d'une refonte du journal afin de mieux répondre à leurs attentes, moderniser le support et accentuer la proximité avec eux. Après des mois de travail, le premier numéro de « jil » était dans les boîtes aux lettres en octobre.







29

30



NC

Nicolas Cardi  
Conducteur d'opération de réhabilitation

Novembre 2021 14:35



31

Une opération atypique, mêlant habitats anciens et récents, avec des contraintes techniques multiples, du sur-mesure, pour des logements plus agréables et plus économiques.

VIE DE L'OFFICE

29

Un accord pour le télétravail signé

Le nouvel accord d'entreprise permettra à 190 collaborateurs de VTH de télétravailler de manière régulière (1 jour par semaine) ou occasionnelle (15 jours par an). C'est environ 75 % de l'ensemble des collaborateurs initialement éligibles au télétravail.

INSTITUTIONNEL

30

Visite d'Emmanuelle Cosse

Val Touraine Habitat a accueilli au sein de ses locaux à Tours nord, Emmanuelle Cosse et Marianne Louis, respectivement Présidente nationale et Directrice générale de l'Union sociale pour l'habitat, dans le cadre de la mobilisation « Pour être utile ensemble ».

RÉHABILITATION

31

Opération « Rue Adélaïde Riché » à Azay-le-Rideau

Les 16 logements collectifs ont bénéficié de travaux d'amélioration dans le but de réduire les consommations énergétiques pour nos locataires et embellir la résidence.



**VIE DE L'OFFICE 32**

**Rencontres et échanges dans nos 6 agences de proximité**

Jean-Gérard Paumier accompagné de Pascale Devallée et Judicaël Osmond (administrateurs VTH) et Jean Luc Triollet, sont venus à la rencontre du personnel des six agences de proximité de Val Touraine Habitat. Un moment d'échange privilégié pour les collaborateurs.



32

**INSTITUTIONNEL 33**

**Plan de relance 2021-2022**

Emmanuelle Wargon, Ministre déléguée au logement est venue sur le site de l'ancienne fonderie de Bléré. VTH est intervenu pour présenter les projets « Les Mistras », à Langeais et « Ancienne caserne » à Amboise qui ont bénéficié de Fonds pour le recyclage des friches dans le cadre du Plan de relance 2021-2022 de l'État.



33

**COMMUNICATION 34**

**33<sup>ème</sup> Forum Cap'Com**

La Direction de la communication responsable et du marketing a été invitée à venir présenter le projet de l'Agence mobile lors d'une conférence sur le thème « Des initiatives pour toucher les publics éloignés ». Un véritable outil de proximité au service des locataires de VTH.



34

**VIE DE L'OFFICE 35**

**Collecte de Noël : pour les enfants défavorisés**

La collecte 2021 a été remise à Brigitte Dupont (Administratrice VTH) pour son association Couture et arts, et a été distribuée aux enfants pour les fêtes de fin d'année. Un bel acte de générosité.



35

**RÉHABILITATION 36**

**Opération « Château-Fraisier 1, 2 et 3 » à Saint-Avertin**

À Saint-Avertin, une importante réhabilitation des 154 logements collectifs de l'opération « Château-Fraisier 1, 2 et 3 » a eu lieu. Un programme de travaux dicté par le souci d'économie d'énergie (isolation thermique par l'extérieur, isolation des combles) et l'amélioration du confort. La rénovation des halls, le remplacement des boîtes aux lettres, des garde-corps... figurent également au programme des travaux. Investissement total : 5 M€.



36

**VIE DE L'OFFICE 35**

**RÉHABILITATION 36**





37

### Visite de patrimoine à Saint-Avertin

Jean-Gérard Paumier et Jean Luc Triollet étaient en visite sur deux opérations à Saint-Avertin, « Château-Fraisier » et « 66 rue de Larçay », en présence de Patrick Nogier et Elisabeth Lemaure représentant la municipalité.

### Laurent Raymond

Maire de Saint-Avertin

Vice-président de Tours Métropole Val de Loire

Je tiens à remercier ici Val Touraine Habitat, précieux partenaire de notre collectivité. Avec la réhabilitation du quartier Château-Fraisier, qui s'est achevée fin 2021, VTH a rempli sa mission d'amélioration du cadre de vie des familles qui résident dans ces 154 logements locatifs. C'est une satisfaction pour moi, en tant qu'élu, de constater l'embellissement et l'aménagement global de notre ville grâce à des projets de qualité qui encouragent la mixité sociale. C'est notamment le cas du nouvel immeuble construit à Saint-Avertin au 66 rue de Larçay. Situés à moins de 500 mètres des commerces et à proximité des écoles, ces 10 nouveaux logements collectifs représentent à mes yeux une très belle offre d'habitat à vocation sociale. Cette construction constitue également une belle réussite en s'intégrant parfaitement dans l'environnement et les bâtiments voisins par l'esthétique des finitions extérieures.



### Pose de première pierre sur l'opération « Îlot Gratias » à Joué-lès-Tours

Quelques semaines après le démarrage du chantier, la première pierre de la résidence a été posée en présence de Frédéric Augis (Maire de Joué-lès-Tours et Président de Tours Métropole Val de Loire), Judicaël Osmond (Vice-président de Val Touraine Habitat et Vice-président du Conseil départemental d'Indre-et-Loire), Valérie Turot (Première adjointe au Maire de Joué-lès-Tours et Conseillère départementale déléguée), Nadia Seghier (Secrétaire générale de la Préfecture d'Indre-et-Loire) et Jean Luc Triollet (Directeur général de Val Touraine Habitat).



38



# Montlouis-sur-Loire

LES HAUTS DE MONTLOUIS 2



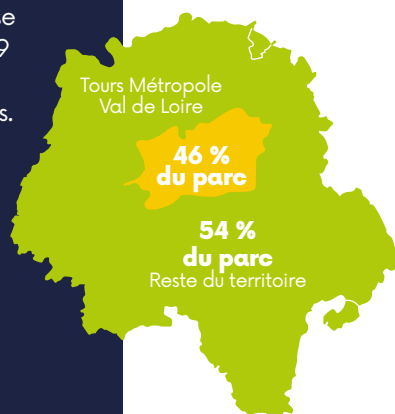




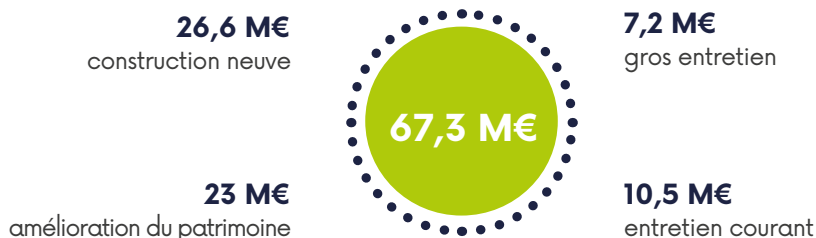


# Fiches de synthèse

L'habitat est un enjeu majeur dans le développement économique et social de nos territoires. Notre patrimoine et notre implantation dans le département d'Indre-et-Loire font de VTH une entreprise intégrée dans la vie locale, avec des retombées économiques et sociales significatives. Ainsi, que ce soit comme bailleur, employeur ou encore acheteur, VTH joue un rôle important au service de la Touraine, de ses élus et de ses habitants. À noter qu'en 2021, tout comme en 2020, la crise sanitaire de la Covid-19 a engendré un report de certaines opérations.



## INVESTISSEMENT DANS L'ÉCONOMIE DE LA TOURAINNE



\*Ce montant intègre les factures 2020 qui ont été comptabilisées et payées sur 2021 suite au passage en comptabilité commerciale au 1er janvier 2021.

## QUELQUES CHIFFRES

Chiffre d'affaires	113,0 M€
Quittancement de loyers	78,5 M€
Autofinancement net	15,8 M€
Taxes foncières payées aux collectivités	10,1 M€
Subventions versées par le Conseil départemental	0,3 M€
Garanties d'emprunt accordées par le Conseil départemental	12,5 M€

## RÉPARTITION DE LA DEMANDE DE LOGEMENTS EN INDRE-ET-LOIRE

Plus des deux tiers de la demande de logements en Indre-et-Loire se concentrent sur le territoire de Tours Métropole Val de Loire.

**76 %** de la demande sur Tours Métropole Val de Loire.

**14 %** de la demande sur les communes de plus de 5 000 habitants, hors Métropole.

**10 %** de la demande sur les communes de moins de 5 000 habitants, hors Métropole.



## RÉPARTITION DU PARC LOCATIF DE VTH

23 899

logements gérés dans 197 communes au 31 décembre 2021

**73 %**

de logements collectifs ou intermédiaires

**27 %**

de logements individuels

**425 €**

loyer moyen pour un T3 neuf (411 € en 2020)

## ACTEUR DE PROXIMITÉ POUR RENFORCER LE MIEUX VIVRE ENSEMBLE

Notre mission d'intérêt général au service du logement social nous permet de renforcer notre proximité et l'écoute de nos locataires, en développant notre qualité de services. Depuis plusieurs années, nous avons développé des initiatives pour améliorer le dialogue et l'écoute avec les locataires : Locataires référents, Rencontres en direct, réunions de concertation, Service médiation et tranquillité, Gardiens d'immeubles, Service social, Techniciens en agence... Des permanences « infos travaux » sont également assurées sur des sites de réhabilitations importantes.



# 48 440

locataires, soit **7,8 %** de la population du département

## 19,8 %

de logements sociaux de la région sont gérés par VTH\*

## 13,5 %

de la demande en Indre-et-Loire satisfaite par VTH

## 53

permanences « infos travaux » réalisées :  
**13** à Château-Renault,  
**10** à La Riche et  
**27** à Saint-Avertin

*\*Données DIS (Dossier individuel de situation) au 31/12/2019*

# 7

agences dont **6** agences de proximité (Amboise, Chinon, Joué-lès-Tours, Loches, Saint-Cyr-sur-Loire et Saint-Pierre-des-Corps) et **1** Agence mobile.

# 16

lauréats de l'appel à projets « Coup de pouce »  
10 500 € attribués

# 71 959

euros en soutien à des initiatives locales (Contrats de ville, projets de site et « Coup de pouce »...)

# 417

collaborateurs dont **248** consacrés à la gestion de proximité



# 1 667

locataires ont bénéficié d'une intervention du Service social dont **132** dans le cadre de la politique de vieillissement



# 67,3 M€

investis dans l'économie de la Touraine

# 2,88 %

est le taux moyen de vacance commerciale à 0 mois

# 1 125

entreprises travaillent avec Val Touraine Habitat

# 39 495

heures d'insertion réalisées soit **24,6** emplois équivalent temps plein

# Aménager

Acteur majeur de l'aménagement en Indre-et-Loire, Val Touraine Habitat intervient aussi bien dans les secteurs ruraux comme urbains, répondant ainsi aux besoins des élus et de la population.

## ÉTUDES PRÉ-OPÉRATIONNELLES

Ville	Opération	Nbre de lots à bâtir*	Nbre de logts VTH
Cinq-Mars-la-Pile	Les Blais Nord Tr 3 et 4	52	14
Langeais	Ancien Ehpad	12	34
Manthelan	Le Bourg	3	5
Neuillé-le-Lierre	Rue Pierre Fillet	16	5
Richelieu	Ancien Ehpad	10	6
Semblançay	Zac Les Dolbeaux Tr 2 et 5	73	23
Saint-Épain	Les Deneux	12	6
<b>Total</b>		<b>178</b>	<b>93</b>

## ÉTUDES OPÉRATIONNELLES

Ville	Opération	Nbre de lots à bâtir*	Nbre de logts VTH
Avoine	Le Val de Noyer	2	24
Cinq-Mars-la-Pile	Les Blais Nord Tr 1 et 2	43	20
Notre-Dame-d'Oé	La Borde Tr 2	46	30
Semblançay	Zac Les Dolbeaux Tr 1	24	6
Sepmes	Les Parcs	2	-
Saint-Roch	Le Fourgon	37	10
<b>Total</b>		<b>154</b>	<b>90</b>

## CLÔTURES ET RÉTROCESSIONS

Ville	Opération	Nbre de lots à bâtir*	Nbre de logts VTH
Beaumont-en-Véron	Les Pièces de Beaumont	30	26
Larçay	La Bergerie Tr 1	45	29
Monnaie	Le Boulay Nord	17	11
	Le Boulay Est	2	14
	Le Boulay Ouest	6	-
	Le Boulay Sud	11	-
Nouzilly	Vignes du Prieuré Tr 3	15	-
Reugny	La Duchaise	17	6
Saint-Antoine-du-Rocher	Les Rocantonelles	35	8
<b>Total</b>		<b>178</b>	<b>94</b>

## TOTAL GÉNÉRAL

Nbre de lots à bâtir	<b>905</b>
Nombre de logements VTH	<b>497</b>

## RÉALISATION ET COMMERCIALISATION

Ville	Opération	Nbre de lots à bâtir*	Nbre de logts VTH
Amboise	Les Terrasses des Ormeaux	25	10
Château-Renault	Cynelière	1	-
Esvres-sur-Indre	Croix de Vaugrignon	2	-
Langeais	Coteaux de Haussepied Tr 1	38	11
	Coteaux de Haussepied Tr 2	41	13
Larçay	La Bergerie Tr 2	5	6
Marcilly-sur-Vienne	Le Port de Nouâtre	8	-
Mazières-de-Touraine	La Gaudrière	18	9
Montbazou	La Fuie	3	-
Montlouis-sur-Loire	Saint-Ermé	16	38
Neuillé-Pont-Pierre	Le Clos du Haras	15	24
	Culoie	33	10
Neuvy-le-Roi	Beauregard	4	10
Notre-Dame-d'Oé	La Borde Tr 1	27	22
Nouzilly	Les Vignes du Prieuré Tr 4	14	6
	Les Vignes du Prieuré Tr 5	15	-
Reignac-sur-Indre	La Pièce des Sables	25	12
Reugny	Les Vignes de la Côte	12	8
Rouziers-de-Touraine	Le Grand Chemin	20	8
Saint-Flovier	La Bataillère	5	-
Saint-Paterne-Racan	Les Êtres Tr 1	5	-
Saint-Roch	Ancienne École	19	12
Sorigny	Rue des Écoles	16	9
Souigné	Zac Petit Riz Tr 1	28	12
<b>Total</b>		<b>395</b>	<b>220</b>

\*Le nombre de lots à bâtir comprend ceux destinés aux particuliers, à VTH et aux promoteurs





## LES MISES EN CHANTIERS

En 2021, la construction de **152 logements** répartis en **12 nouveaux chantiers** a été lancée.

Ville	Opération	Ind.	Coll.	Total
Artannes-sur-Indre	Le Clos Bruneau <b>Véfa</b>	16	-	16
Château-Renault	Bel Air	6	-	6
Huismes	17 rue de la Fontaine	9	-	9
Joué-lès-Tours	Ilot Gratias	-	42	42
Montlouis-sur-Loire	Les Hauts de Montlouis 5 <b>Véfa</b>	10	-	10
	Le Cormier	8	-	8
Notre-Dame-d'Oé	La Borde	-	22	22
Richelieu	La Nouvelle Gendarmerie	9	-	9
Saché	Les Coutures	4	-	4
Saint-Cyr-sur-Loire	Rue du Bocage	-	12	12
Sorigny	Rue des Écoles	2	7	9
Saint-Avertin	Rue de Verdun <b>Véfa</b>	2	3	5
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>86</b>	<b>152</b>

## LES LOGEMENTS LIVRÉS

D'une taille de **2 à 36 logements** répartis sur **13 opérations**, la diversité des programmes livrés reflète notre aptitude à répondre à différents types de besoins.

Ville	Opération	Ind.	Coll.	Total
Ballan-Miré	Pièce de la Vieille Carte 2 <b>Véfa</b>	3	-	3
Langeais	Clémortier	-	11	11
L'Île-Bouchard	Nouvelle Gendarmerie	6	-	6
Mettray	Le Clos Renard	-	6	6
Monts	Rue du Val de l'Indre	-	31	31
Montbazoin	50 Route de Monts <b>Véfa</b>	-	36	36
	Ancienne Gare	-	14	14
Notre-Dame-d'Oé	Résidence Le Bourg	-	17	17
	Croix Rouge 4	4	-	4
Saint-Avertin	Rue du Fourneau <b>Véfa</b>	2	-	2
	Rue du Nouveau Bois	1	8	9
Saint-Roch	Ancienne École	4	8	12
Veigné	Rue de Parçay <b>Véfa</b>	-	29	29
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>160</b>	<b>180</b>

Par ailleurs VTH a livré les bâtiments de l'Espace des solidarités Robert Badinter de Montlouis-sur-Loire regroupant le Service municipal de l'emploi et des solidarités (SMES) ainsi qu'une Maison départementale des solidarités (MDS).



**42**

logements financés sur le territoire de Tours Métropole Val de Loire dont **10** PSLA (programmation 2021)

**160**

logements financés sur le territoire du Conseil départemental (programmation 2021)

**180**

logements livrés  
dont **6** logements en  
gendarmerie

**1 + 1**

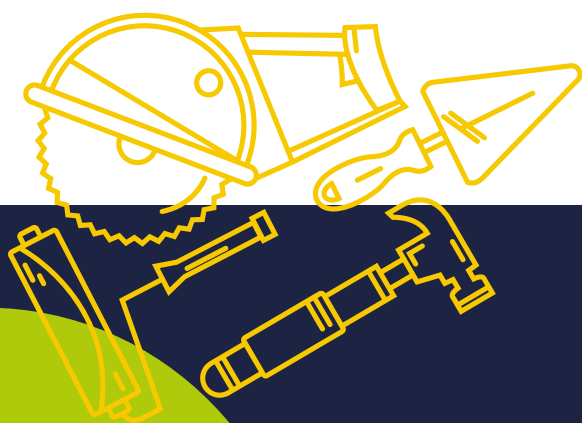
1 local professionnel  
et 1 bâtiment administratif  
livrés

# Réhabiliter

## LES MISES EN CHANTIERS

En 2021, **17 opérations** ont été mises en chantier. Elles représentent **454 logements**, pour un prix de revient total de 24,8 M€ soit un coût moyen de 54 700 € par logement.

Ville	Opération	Nbre de logts	Prix de revient en € TTC	Travaux économie d'énergie en € TTC	ÉCONOMIE D'ÉNERGIE		
					Consommation avant (kWhep/m <sup>2</sup> /an)	Consommation après (kWhep/m <sup>2</sup> /an)	DPE avant après
Ambillou	3 rue du 11 Novembre	2	60 000 €	13 540 €	160	105	D → C
Authon	Le Clos des Blots	6	357 000 €	134 769 €	444	123	F → C
Bourgueil	Les Sables	40	1 705 000 €	487 446 €	293	161	E → D
Chinon	26 rue Ph. de Commines	1	107 000 €	27 335 €	188	82	D → B
	74 rue Jean Jacques Rousseau	2	122 000 €	10 250 €	206	85	D → B
	Lavoisier	96	8 138 000 €	1 819 277 €	131	79	C → B
Coteaux-sur-Loire	La Galachère	15	682 000 €	201 511 €	448	143	F → C
Joué-lès-Tours	La Rabière 1 et 2 - Tr 3 (collectif)	56	2 488 000 €	407 148 €	146	74	C → B
	Victor Hugo	54	1 820 000 €	435 405 €	131	82	C → B
Le Grand Pressigny	Le Velours	15	765 000 €	285 635 €	364	106	F → C
Les Hermites	3 et 5 rue Basse	2	131 000 €	4 531 €	177	88	D → B
Langeais	Les Mistrais 7	32	974 000 €	488 340 €	173	67	D → B
Loches	Bas-Clos 12 et 13	30	1 325 000 €	245 009 €	165	85	D → B
	Route de Tours	4	339 000 €	57 060 €	419	148	F → C
Luynes	Clos Mignot 3	17	1 195 000 €	287 597 €	241	103	E → C
	Saint-Venant	22	2 378 000 €	539 634 €	525	116	G → C
Monnaie	Le Bourg 1	60	2 249 000 €	617 337 €	261	209	E → D
<b>Total</b>		<b>454</b>	<b>24 835 000 €</b>	<b>6 061 824 €</b>	<b>Moy : 211,7</b>	<b>Moy : 108,2</b>	<b>D → C</b>



# 24,8 M€

prix de revient des opérations, soit **54 700 €** en moyenne par logement

# 1 323

logements livrés en travaux d'économie d'énergie, dont **739** en réhabilitation complète

# 454

logements lancés en réhabilitation

# 4 074

logements ont bénéficié de gros travaux

## LES LOGEMENTS LIVRÉS

En 2021, nous avons livré **739 logements réhabilités**, soit **17 opérations** au total.

Ville	Opération	Nbre de logts	Prix de revient en € TTC	Travaux économie d'énergie en € TTC	ÉCONOMIE D'ÉNERGIE		DPE avant après
					Consommation avant (kWhep/m <sup>2</sup> /an)	Consommation après (kWhep/m <sup>2</sup> /an)	
Amboise	Malétrenne 2	165	5 780 000 €	2 947 695 €	286	93	E → C
Avon-les-Roches	22 rue Brugelette	1	68 000 €	28 895 €	451	72	G → B
Azay-le-Rideau	Rue Adélaïde Riché	16	635 000 €	165 703 €	324	90	E → B
Chançay	Le Coteau 1 et 2	18	700 000 €	136 603 €	255	139	E → C
Château-Renault	Bel Air 1 et 2	76	2 750 000 €	951 535 €	290	182	E → D
	Bel Air 3	42	1 125 000 €	403 804 €	237	110	E → D
	6 rue Trousseau	1	55 000 €	22 984 €	321	160	E → D
Draché	Les Plaudières 1, 2 et 3	23	975 000 €	355 024 €	384	107	F → C
Langeais	Champ de la Motte	74	3 017 000 €	425 205 €	200	135	D → C
La Riche	Levée de la Loire 3	40	1 667 000 €	513 759 €	161	91	D → C
Lerné	Place d'Armes 1, 2 et 3	20	850 000 €	136 706 €	415	147	F → C
Montlouis-sur-Loire	Rue de la Paix et Rue de Boisdenier	38	1 717 000 €	776 593 €	134	61	C → B
Montrésor	Les Aubrées	17	898 000 €	371 635 €	196	79	D → B
Pocé-sur-Cisse	Le Bourg 2	11	464 000 €	111 228 €	408	113	F → C
Saint-Avertin	Château-Fraisier 1, 2 et 3	153	4 575 000 €	1 111 861 €	327	185	E → D
Sorigny	Les Perraults	4	82 000 €	32 633 €	367	93	F → C
Tours	Marin-la-Meslée 1 (1 <sup>er</sup> bâtiment)	40	737 778 €	426 100 €	203	72	D → B
<b>Total</b>		<b>739</b>	<b>26 095 778 €</b>	<b>8 944 963 €</b>	<b>Moy : 273,3</b>	<b>Moy : 131,3</b>	<b>E → C</b>



## POURCENTAGE



**4,2 %**

de diminution moyenne de la quittance globale après travaux de réhabilitation

**52 %**

d'économie globale réalisée par les locataires sur les dépenses de chauffage et d'eau chaude sanitaire sur les logements réhabilités

**18,4 %**

d'amélioration de la performance énergétique moyenne du patrimoine de VTH par rapport à 2009

**27,8 %**

du montant des travaux de réhabilitation consacrés aux travaux d'économie d'énergie



# ..... Opérations spécifiques



## « EHPAD DE BEAUNE » À BALLAN-MIRÉ

Le projet d'extension et de restructuration de l'Ehpad de Beaune à Ballan-Miré a été finalisé avec les différents partenaires : la Mutualité Française Centre-Val de Loire, le Conseil départemental d'Indre-et-Loire, l'Agence régionale de santé (ARS), la ville de Ballan-Miré pour un investissement prévisionnel de 7,1 M€. Le projet bénéficie d'une subvention du Conseil départemental de 790 K€ et de l'ARS de 950 K€.

**Les travaux démarreront en septembre 2022 pour se terminer à l'automne 2024. L'extension permettra de porter la capacité d'accueil de l'établissement à 128 lits, avec une unité Alzheimer de 12 places, une unité pour personnes handicapées vieillissantes de 10 places et 2 places d'accueil temporaire pour Alzheimer.**

**Nadège Arnault**  
1<sup>ère</sup> Vice-présidente  
Conseil départemental d'Indre-et-Loire

### **Pourquoi ce projet de réhabilitation de l'Ehpad de Beaune à Ballan-Miré ?**

Pour améliorer l'accueil des personnes âgées dépendantes et des personnes handicapées vieillissantes. Ce projet bénéficie du soutien de la Municipalité, du Conseil départemental d'Indre-et-Loire, en lien avec l'Agence régionale de santé, et VTH est propriétaire du bâtiment. L'investissement sera supérieur à 7 M€ HT.

### **Pouvez-vous détailler les ambitions du projet ?**

Le projet vise 3 objectifs : rénover, réhabiliter et agrandir. Rénover pour mieux répondre aux normes et au confort des résidents et du personnel. Réhabiliter l'unité protégée Alzheimer. Agrandir, avec la création d'un accueil temporaire de nuit Alzheimer (2 places) pour répondre à une demande récurrente d'aidants et créer un espace de vie pour personnes handicapées vieillissantes (10 places).



# 48

résidences  
spécialisées  
gérées par des  
tiers (uniquement  
les foyers)

## 515 000 € HT

pour l'entretien  
des résidences spécialisées

## 87 700 € HT

de travaux d'accessibilité  
sur **13** locaux diffus

# 2

Résiliation de baux  
à construction. Deux  
établissements ont  
souhaité résilier leur  
bail à construction par  
anticipation. Il s'agit de  
l'Ehpad « Le Clos » à  
Vernou-sur-Brenne et la  
résidence autonomie  
« La Courtille » à Bléré

## CONSTRUCTION D'UN RELAIS SÉPIA À AMBOISE

C'est un projet de création d'hébergement temporaire de 22 places pour personnes âgées. C'est l'association Agévie, qui sera gestionnaire de cette structure. En complément de l'hébergement temporaire, le relais Sépia permettra l'accueil à la journée 2 fois par semaine d'une douzaine de personnes, un accueil simultané aidant/aidé, et la mise en place d'un dispositif de veille auprès des seniors du quartier. Ce projet sera financé grâce à des subventions émanant du Conseil départemental, du Conseil régional, de la Communauté de communes, de la ville d'Amboise et des caisses de retraites. En outre ce projet a bénéficié d'une aide financière de 515 K€ dans le cadre du Fonds pour le recyclage des friches du Plan de relance 2021/2022 de l'État. Le coût total du relais Sépia est estimé à 3 M€.

**Le permis de construire a été déposé en décembre 2021, les travaux de démolition de l'ancienne caserne devraient démarrer fin 2022 et l'ouverture du relais Sépia est programmée pour fin 2024.**

## OPÉRATION DE L'ÎLE-BOUCHARD : 6 LOGEMENTS POUR LES GENDARMES

C'est en fin d'année que nous avons réceptionné les 6 logements de la nouvelle gendarmerie (1 T3, 3 T4 et 2 T5) sur la commune de L'Île-Bouchard.

**Un investissement total de 1 484 K€.**



# Fonctions supports

## LA COMPTABILITÉ COMMERCIALE, UNE NOUVELLE ORGANISATION POUR DE NOUVEAUX ENJEUX

**LA COMPTABILITÉ A ÉTÉ AU CENTRE DE TOUTES LES ATTENTIONS EN 2021. LES MODIFICATIONS ENGENDRÉES PAR L'APPLICATION DE LA NOUVELLE RÉGLEMENTATION ONT PERMIS AUX DIRECTIONS ET SERVICES DE POSER LES BASES D'UNE NOUVELLE ORGANISATION.**

Le Service recouvrement, rattaché à la Direction générale adjointe de la gestion locative et de la proximité, a été créé avec les chargées de recouvrement présentes en agences et la création de postes plus spécifiques au siège en charge notamment des impayés des locataires partis.

Trois nouveaux services comptables ont été mis en place, permettant ainsi de respecter les normes de séparation des tâches essentielles dans le cadre d'une comptabilité commerciale :

Le Service comptabilité générale - comptabilité fournisseurs gère notamment tout le traitement des factures et situations de travaux (plus de 50 000 factures par an) et il est garant de la production des comptes annuels ;

Le Service comptabilité investissement est en charge du traitement des opérations d'investissements, d'aménagement mais également de la gestion de la dette et des subventions liées aux opérations ;

Le Service trésorerie-contrôle de gestion a la mission de réaliser les règlements et de gérer l'ensemble de la trésorerie de l'organisme en appliquant des règles strictes de vérification définies dans le cadre du contrôle interne. La mission de contrôle de gestion consiste principalement à l'établissement des budgets et à leurs suivis.

**DE NOMBREUSES RÉFLEXIONS SUR L'ORGANISATION ONT PERMIS UNE OUVERTURE D'EXERCICE 2021 SANS RUPTURE DE SERVICES, À LA FOIS POUR NOS LOCATAIRES, PRESTATAIRES ET PARTENAIRES.**

Une nouvelle dynamique au sein des services financiers et de gestion a été le socle d'une complète intégration des nouveaux enjeux que sont le contrôle interne, l'application des nouveaux process de gestion des impayés, la production d'une comptabilité selon les normes commerciales.

Val Touraine Habitat a choisi par le biais d'un appel d'offres, son Commissaire aux comptes (société Fiducial), qui effectue sa première mission sur les comptes 2021. Il intervient pour vérifier la sincérité et la conformité des données financières avec les normes en vigueur.





## DÉPLOIEMENT D'OFFICE 365

En 2021, La Direction du numérique et des systèmes d'information (DNSI) avait pour objectif de migrer vers Microsoft Office 365 l'ensemble des postes de travail des collaborateurs de VTH (PC, tablettes, smartphones). C'est désormais chose faite, puisque le déploiement a été effectué sur le troisième trimestre 2021 représentant plus de 600 matériels pour plus de 400 utilisateurs.

### MAIS QU'EST-CE QUE MICROSOFT OFFICE 365 ?

Pour résumer, Office 365 est une plateforme de Microsoft offrant un ensemble de services et d'applications en ligne ou sur PC, comprenant notamment la nouvelle suite bureautique Office, la messagerie stockée dans le cloud, un espace de stockage, ainsi que des applications facilitant la collaboration tel que Microsoft Teams, One Note, One Drive.

### GESTION DU CHANGEMENT

Aussi, pour aider à mettre en place cette nouvelle suite logicielle, la DNSI a constitué un groupe pilote ayant pour mission principal de tester le bon fonctionnement de ces nouveaux logiciels dans l'environnement informatique de VTH avant le déploiement en masse pour l'ensemble des collaborateurs de VTH. Cette phase de tests a été très importante, puisqu'elle a permis à la DNSI de corriger tous les dysfonctionnements remontés par le groupe pilote. Enfin, cette période de test d'une durée de 3 mois (juin à août 2021) avait également pour objectif d'avoir un retour d'expérience sur l'utilisation des nouveaux outils et de pouvoir anticiper avec la Direction des ressources humaines (DRH), les éventuels besoins en formation pour les usages de base. Tous les retours d'expérience ont été unanimes : des changements visibles notamment au niveau de l'interface graphique des applications, avec une prise en main simple ne nécessitant pas de formation spécifique.

**Pour 2022, la DRH et la DNSI souhaitent organiser des modules de formation pour les futurs nouveaux usages comme Teams, One Drive, One Note etc...**

## GESTION DES DEMANDES AU SEIN DE LA DNSI

Après 9 mois de tests, paramétrages, démarrage d'une nouvelle Plateforme d'assistance technique «PeT» destinée à prendre en compte le suivi et la gestion des incidents liés à l'utilisation des logiciels et matériels mis à disposition des salariés, ainsi que les éventuelles demandes à soumettre à la DNSI. Cette plateforme de ticketing s'appuie sur le logiciel libre GLPI qui sert également d'outil de gestion du parc, de référencement de contacts et contrats informatiques. Le demandeur est notifié de l'avancement du traitement et un tableau de bord permet un suivi en temps réel de la situation.

### CE DISPOSITIF A PERMIS DE GÉRER - TRAITER EN 2021 :

2 029

tickets pour le pôle infrastructure  
(1 944 en 2020)

1 469

tickets pour le pôle applications  
(1 900 en 2020)

**Cette gestion des demandes peut être étendue à d'autres services supports, à commencer par le Service des moyens généraux qui est intéressé pour 2022...**



# La Riche

LEVÉE DE LA LOIRE 1 ET 2









## QUI SOMMES-NOUS ?

# Missions, valeurs et gouvernance

**7** AGENCES

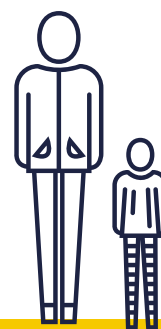
6 agences de proximité  
1 Agence mobile

**PREMIER BAILLEUR SOCIAL DE LA RÉGION  
CENTRE-VAL DE LOIRE, VAL TOURAINE HABITAT  
REMPLETT UNE MISSION D'INTÉRÊT GÉNÉRAL  
DANS LE DOMAINE DU LOGEMENT SOCIAL.**

Notre organisme construit, réhabilite et gère des logements locatifs destinés aux ménages dont les ressources n'excèdent pas les plafonds fixés par l'État et loge **7,8 %** de la population du département.

**21 993**

logements familiaux gérés



## NOTRE IMPLANTATION

- 1 Agence d'Amboise  
3 342 logements
- 2 Agence de Chinon  
3 562 logements
- 3 Agence de Joué-lès-Tours  
3 803 logements
- 4 Agence de Loches  
3 352 logements
- 5 Agence de Saint-Cyr-sur-Loire  
3 959 logements
- 6 Agence de Saint-Pierre-des-Corps  
3 975 logements



## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Notre Conseil d'administration, est présidé par Jean-Gérard Paumier, également Président du Conseil départemental d'Indre-et-Loire, collectivité de rattachement de VTH. Composé de 23 membres avec voix délibérative et 2 membres avec voix consultative, il a été renouvelé le 20 septembre 2021. Les membres du Conseil d'administration se réunissent 3 à 4 fois par an afin de se prononcer notamment sur le budget, l'augmentation des loyers, l'arrêté des comptes et les différents rapports sur les activités de l'Office.



De gauche à droite et de bas en haut : Pascale Devallée, Jean Luc Triollet (Directeur général, non membre du CA), Jean-Gérard Paumier (Président), Judicaël Osmond (Vice-président), Sylvie Marchais, Eloïse Drapeau, Cathy Münsch-Masset, Martine Chaigneau, Anne Pinson, Hyasmina Delamare, Claudine Grassin, José Martins Coimbra, Dominique Dhenne, Jean-Pierre Paul, Aude Goblet, Claude Garcéra, Wilfried Schwartz, André Couvrant, Fabrice Ruel, Antoine Trystram, Frédérique Pagazani, Corinne Lafleure, Brigitte Dupont, Karine Picard, Christian Maupérin (représentant de Madame la Préfète d'Indre-et-Loire) et un représentant d'une organisation syndicale non encore désigné.

## LE BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Bureau du Conseil d'administration s'est réuni 8 fois en 2021 afin de traiter des opérations d'investissement, de la vente Hlm, de l'accession, des opérations d'aménagement, des clôtures financières et autres sujets liés à la délégation donnée par le Conseil d'administration.

## LE COMITÉ DE DIRECTION

Sous l'impulsion du Directeur général, le Comité de direction est constitué des Directrices et Directeurs de Val Touraine Habitat. Il contribue à la mise en œuvre de la feuille de route établie en cohérence avec les orientations portées par le Conseil d'administration et les choix organisationnels. Il porte notamment le projet d'entreprise TempO et les valeurs de VTH auprès des équipes.

Il est à la fois une instance de décisions, de partage d'informations ascendantes et descendantes et enfin de pilotage collaboratif inter-direction. Il se réunit deux fois par mois de manière générale et autant que de besoin en cas de situation de crise.



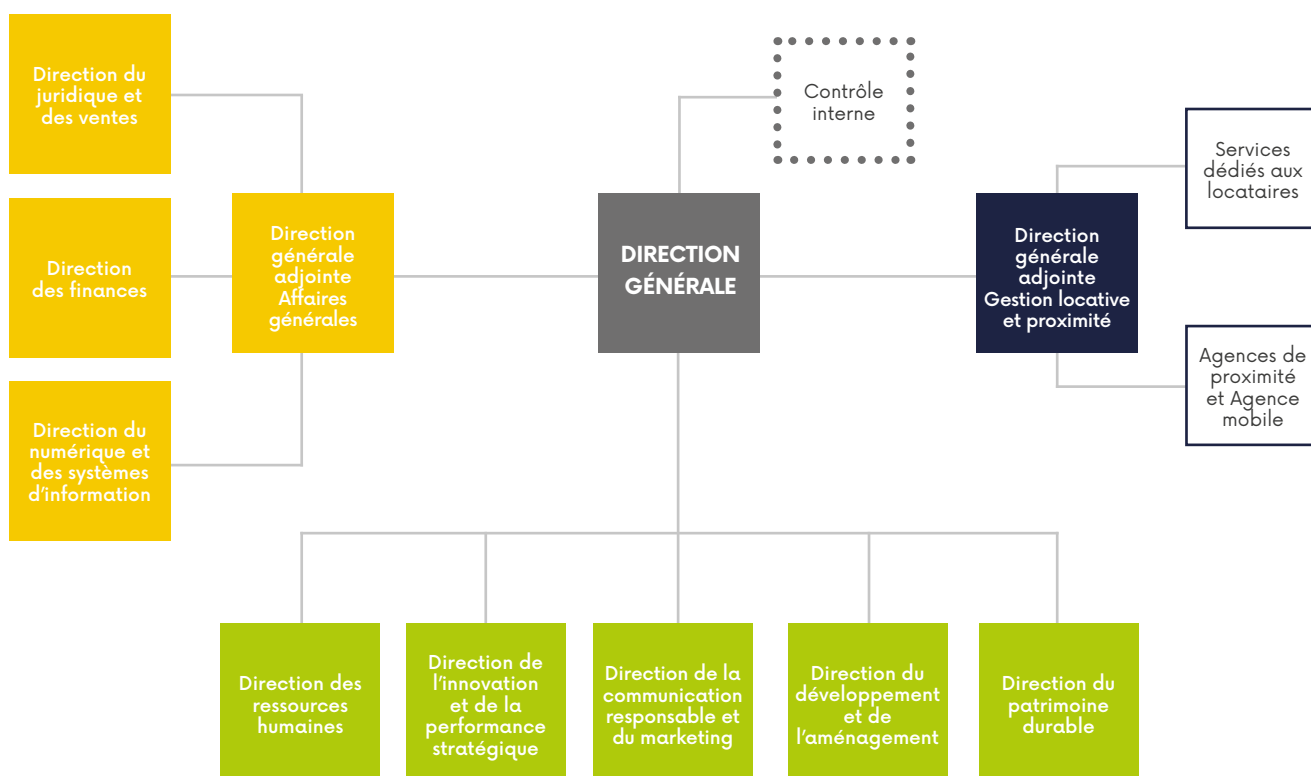
**LE COMITÉ DE DIRECTION S'EST RÉUNI LE 9 ET 10 SEPTEMBRE DERNIER, POUR UN SÉMINAIRE VISANT À RENFORCER LA COHÉSION DE L'ENSEMBLE DES DIRECTEURS, ÉTABLIR UNE CHARTE DE GOUVERNANCE ET DE FONCTIONNEMENT DU COMITÉ DE DIRECTION, IDENTIFIER LES THÈMES D'UN PLAN DE FORMATION DES MANAGERS.**







De gauche à droite : Éric Bédoyan, Patrick Couilleaux, Thalitha Hadj-Kaddour, Laurent Sobanski, Véronique Boumaraf, Jean Luc Triollet, Tiphaine Zaplotny, Anthony Fauré, Didier Maugis, Géraldine De Morgan et au premier plan Laurence Avrain et Cécile Avril, Assistantes du Directeur général.



## La proximité

Créé en octobre 1949 par le Conseil départemental d'Indre-et-Loire, notre organisme gère un patrimoine immobilier de **23 899** logements dont **1 906** équivalents logements au sein de **48** résidences spécialisées. Il s'appuie sur **6** agences de proximité, **1** Agence mobile et **248** collaborateurs de proximités qui œuvrent au quotidien pour offrir une qualité de services optimale à nos locataires et parties prenantes.

## La préservation de l'environnement

Grâce au professionnalisme de ses **417** collaborateurs, notre Office est porteur de projets et de valeurs humanistes pour dessiner un cadre de vie pérenne où se conjuguent qualité de vie et responsabilité sociétale. La mesure et la maîtrise de nos impacts économiques, sociaux et environnementaux de nos activités sur le long terme font parties intégrantes de notre projet d'entreprise.

## La compétence

Acteur de l'habitat social, bâtisseur de lieux de vie, notre Office participe pleinement au développement économique de la Touraine avec **67,3 M€** investis en Indre-et-Loire. Il est reconnu comme un acteur majeur du territoire à travers ses activités de bailleur, aménageur, développeur et gestionnaire de patrimoine.

## La confiance

Partenaire privilégié des collectivités locales pour leurs besoins d'équipement et d'aménagement, VTH propose une mixité d'habitats ainsi qu'une diversité de bâtiments, y compris par la construction de résidences spécialisées : résidences pour personnes âgées, foyers pour jeunes travailleurs, gendarmeries...

## L'innovation

Notre volonté est d'inscrire l'innovation au cœur de nos fonctionnements, avec l'ambition d'accompagner toujours mieux nos parties prenantes et d'anticiper en permanence les évolutions de la société.





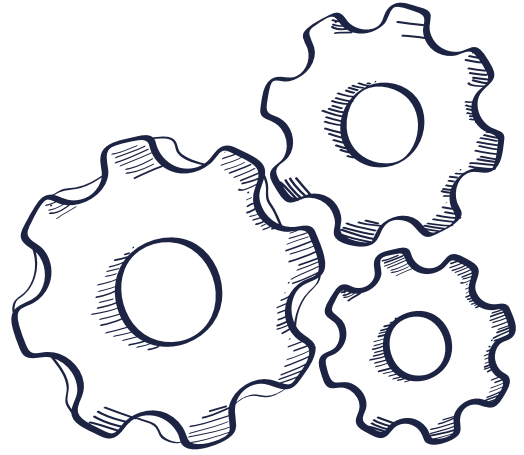


**Mettray**  
LE CLOS RENARD



## TEMPŌ

# Un projet d'entreprise pour répondre aux enjeux et défis de demain.



### AXE 1

Développer une gamme complète de produits et de services pour répondre aux besoins et aux spécificités des territoires.

### AXE 2

Être un acteur performant et responsable au service de nos locataires et de notre mission sociale et solidaire.

### AXE 3

Renforcer les liens et associer nos parties prenantes internes et externes à la bonne marche de l'entreprise.

## TSOCIE

- Inscrire l'innovation et le numérique au cœur de nos fonctionnements ;
- Être un acteur ouvert à des partenariats ;
- Co-développer et réinventer nos pratiques collaboratives.

## Une dynamique

Le lancement officiel de TempŌ, notre projet d'entreprise pour la période 2020-2024, s'est fait à l'été 2020. L'année 2021 aura vu son déploiement. Si le contexte sanitaire de cette année n'aura pas facilité le travail collectif et transversal voulu par TempŌ, il n'en demeure pas moins que les pilotes des 15 chantiers, ainsi que leurs parties prenantes, auront

réussi à avancer ensemble dans la réalisation d'actions. Renforcer la stratégie commerciale de Val Touraine Habitat (vente et accession notamment), assurer et pérenniser avec succès le passage en comptabilité commerciale, approfondir les opportunités de développement de nouveaux produits (activité de maintenance, logements

étudiants, rôle de conseil,...), impulser une dynamique sur la structuration d'une offre pour les seniors, préciser les besoins des territoires où intervient Val Touraine Habitat, structurer la qualité de service, développer la vidéo-surveillance, renforcer la qualité de vie au travail, créer un challenge « team building » en équipe...

## De nouvelles perspectives

Temp<sup>Ö</sup>, au-delà d'être une addition d'actions positives, c'est aussi et avant tout une dynamique collective et incarnée permettant de fédérer les énergies, de croiser les regards sur nos différents métiers, de s'ouvrir aux parties prenantes et initiatives externes. C'est foncièrement un espace de travail permettant d'aborder et anticiper de nouveaux sujets au regard des évolutions constantes de nos sociétés et métiers.

Ainsi, la fin de l'année 2021 nous aura éclairé sur la nécessité de faire converger les actions entre elles, les travailler et prioriser sur des sujets hautement stratégiques : l'expérience de marque à offrir à la communauté de VTH (ses parties prenantes internes et externes), l'amélioration de la relation bailleur-locataire par des réponses humaines, la prospective permanente à structurer et faire infuser, servicielles et numériques, la

définition de nos besoins en nouvelles fonctionnalités numériques...

2022 sera alors l'occasion de transformer de nouvelles idées en projets, en les abordant avec ce qui fait l'ADN de Temp<sup>Ö</sup> depuis sa création : transversalité, intelligence collective, ouverture au monde et bonne humeur.

## Les retours d'expériences, une production du Réseau d'experts

Dans le cadre du projet d'entreprise, Temp<sup>Ö</sup>, une organisation en réseau, sans hiérarchie et transversale a été mise en place. Des membres choisis pour leurs connaissances, leurs expériences, leurs envies de progresser et de partager.

Les objectifs sont transversaux entre les Directions du patrimoine durable et celle du développement et de l'aménagement :

- Déterminer les risques pour anticiper les difficultés ;
- Proposer le processus de traitement ;
- Apporter son soutien aux techniciens de l'entreprise ;
- Animer des formations internes ;
- Mener si nécessaire des enquêtes en interne, des retours d'expériences.

À cet effet, un retour d'expérience sur la thématique des pompes à chaleur a été organisé. Celui-ci s'est inscrit dans une démarche visant à rechercher des dispositifs alternatifs en lien avec la réduction du recours aux énergies fossiles affirmée par la nouvelle Réglementation environnementale 2020. Lors de la préparation de ce dispositif, des intervenants externes, Engiwe et Gepem, ont été rencontrés ainsi que des locataires ayant bénéficié d'une pompe à chaleur dans leur logement, dans le cadre d'une opération de réhabilitation. Les Directions du développement et de l'aménagement et celle du patrimoine durable, ont été sollicitées en amont pour réfléchir aux points forts et faibles et pistes d'actions possibles qu'appellent leurs connaissances et savoirs sur cette thématique.

**CE PARTAGE D'EXPÉRIENCE A ÉTÉ RESTITUÉ LE 17 DÉCEMBRE 2021 EN PRÉSENCE DES DIFFÉRENTS COLLABORATEURS CONCERNÉS AFIN D'ÉTABLIR DES PRÉCONISATIONS POUR LES PROCHAINES OPÉRATIONS À VENIR.**

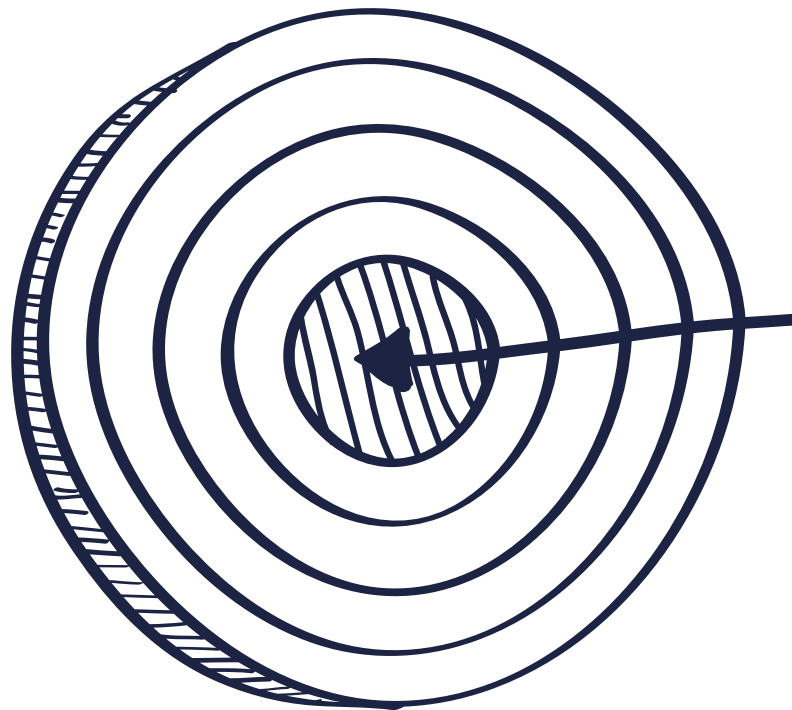
## DÉMARCHE RSE ET PARTIES PRENANTES

La mesure et la maîtrise de nos impacts économiques, sociaux et environnementaux sur le long terme font partie intégrante de notre projet d'entreprise.

### TEMPÔ, UN PROJET D'ENTREPRISE RESPONSABLE

La démarche de Responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) a été engagée en 2014 et le Directeur général en fixe les grandes orientations. La fonction RSE intervient sur la réflexion prospective, le pilotage de projets ou par le soutien des initiatives menées par les directions métiers. Son rattachement à la Direction de l'innovation et de la performance stratégique (DIPS) vise à la positionner au cœur des enjeux de transformation de nos modèles.

En 2019, nous avons défini notre nouveau projet d'entreprise TempÔ (2020-2024), résolument responsable. Les aspects environnementaux, sociaux, économique, et l'association de nos parties prenantes sont bien au cœur de notre ambition. En 2020 et 2021, nous avons lancé puis pérennisé nombre d'actions de TempÔ : identifier et tisser des liens avec des entreprises de l'économie sociale et solidaire, mise en place d'une politique liée aux matériaux durables et aux achats responsables, structurer une offre de proximité à l'égard de nos locataires...



### CRÉATION D'UNE COMMISSION « SUIVI DU PROJET STRATÉGIQUE »

Afin d'encore renforcer l'appropriation et le portage du projet d'entreprise TempÔ à tous les niveaux, une commission a été créée au sein du Conseil d'administration de Val Touraine Habitat fin 2021 pour suivre plus régulièrement ses réalisations.

Judicaël Osmond, Jean-Pierre Paul, Antoine Trystram et Wilfried Schwartz ont ainsi été élus par leurs pairs.



# Cartographie des parties prenantes selon le référentiel Eurho-Gr® en 2021

## ADMINISTRATEURS

### Dialogue et coopération

Conseils d'administration : **4**

Bureaux : **8**

Commission d'appel d'offres : **14**

Commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements : **51**

Comités de pilotage et de suivi du projet d'entreprise (qui comprend des collaborateurs de l'Office) : **3**

## COLLABORATEURS

### Dialogue et coopération

Obligatoire : Comité social et économique (**CSE**)

Conférence des cadres (**1 à 2 fois par an**) : annulée à cause de la Covid-19

Convention du personnel (**tous les 3 ans**) : annulée à cause de la Covid-19

Séminaire des cadres (**tous les 2 ans**)

**Réunions transversales** systématiques pour les projets de constructions neuves et de réhabilitations

**Réseau d'experts**

## COLLECTIVITÉS ET ÉTAT

### Dialogue et coopération

Rencontres régulières avec des élus locaux, intercommunaux, départementaux, parlementaires... : **47** rencontres de travail

**Autres rencontres régulières** : techniciens des collectivités locales et territoriales et de l'État

Participation au **Congrès des Maires d'Indre-et-Loire**

**Visites de chantiers**

## RÉSIDENTS OU LOCATAIRES

### Dialogue et coopération

Conseil de concertation locative : **3 réunions**

**23** locataires référents : **2 réunions**

« **La grande conversation** » : annulée à cause de la Covid-19

**Diagnostics en marchant et Projets de site** : très limités à cause de la Covid-19

**Consultation pour les projets (aménagement extérieurs, réhabilitations)** : très limités à cause de la Covid-19.

## PRESTATAIRES ET FOURNISSEURS

### Dialogue et coopération

**Concertation et écoute** dans le cadre des nouveaux marchés

**Réunions régulières** avec les services et les agences

Communication sur le **passage en comptabilité commerciale**

**Concertation en vue de la reprise des chantiers** pendant le premier confinement

## ASSOCIATIONS\*

### Dialogue et coopération

**Conventions de partenariat**

**Financement**

Participation aux **Conseils d'administration**

**Accompagnement des résidences spécialisées** pour tous les gros travaux

Travail sur le **Droit de réservation de l'État**

\* Cette rubrique comprend les associations de lien social, les associations gérant nos résidences spécialisées, les CCAS, les services concernés des collectivités locales et territoriales...

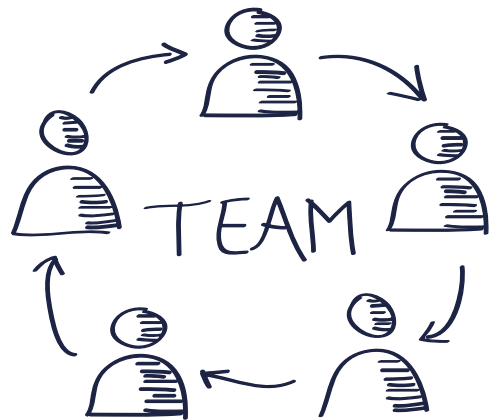
## FORMALISATION DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

À travers son projet d'entreprise « TempO » 2020-2024, Val Touraine Habitat a souhaité s'engager dans une démarche qualité en vue de l'obtention de la certification ISO 9001:2015.

### L'OBTENTION DE LA CERTIFICATION ISO 9001:2015

Val Touraine Habitat se lance dans cette démarche de qualité globale, prônée par l'ISO 9001:2015 pour 2 raisons majeures :

- Toutes les activités de l'Office seront concernées par cette dynamique et de ce fait, tous les collaborateurs contribueront à cette nouvelle culture d'entreprise ;
- La notion de « client » sera traitée sous toutes ses composantes (locataires, collaborateurs, territoires, fournisseurs...).



**L'ISO 9001:2015**  
**est notamment**  
**basée sur**  
**7 principes**  
**du management**  
**de la qualité**

- L'ORIENTATION CLIENT
- LE LEADERSHIP
- L'IMPLICATION DU PERSONNEL
- L'APPROCHE PROCESSUS
- L'AMÉLIORATION CONTINUE
- LA PRISE DE DÉCISION FONDÉE SUR DES PREUVES
- DES RELATIONS MUTUELLEMENT BÉNÉFIQUES AVEC LES PARTIES INTÉRESSÉES

## LA CERTIFICATION, UNE FOIS OBTENUE, PERMETTRA À VAL TOURAINE HABITAT DE DÉMONSTRER :

- Que l'Office est capable de satisfaire les exigences de ses parties intéressées ;
- Que notre organisation garantit la répétabilité de la réponse faite aux clients ;
- Que nous avons pris des dispositions pour améliorer nos performances.

## POUR MENER À BIEN CE PROJET, PLUSIEURS ACTIONS ONT ÉTÉ RÉALISÉES EN 2021 :

- Des rencontres avec un grand nombre de collaborateurs de l'Office ont été organisées, de juin à septembre, afin d'identifier :
  - ◇ Les activités faites par chaque direction et service ;
  - ◇ Les parties intéressées et leurs exigences.
- Un premier Assistant à maîtrise d'ouvrage a été mandaté sur le 2<sup>ème</sup> semestre afin d'assister Val Touraine Habitat dans la réalisation de sa **cartographie des processus**.

- Tiphaine Zaplotny et Émeline Mége-Percheron, pilotes de la démarche, ont participé, en septembre dernier, à la formation ISO 9001:2015 dispensée par l'organisme de formation professionnel, le Cegos. Le 21 décembre 2021, elles se sont rendues également, pour un partage d'expérience sur cette certification, à Saint-Étienne au siège de Loire Habitat, certifié depuis 2013. Une journée bénéfique et enrichissante, en présence des équipes référentes de Loire Habitat, ayant permis une projection concrète de l'ISO dans nos métiers. Structurer des réseaux d'expertise et de coopération externes, un autre vecteur de développement pour Val Touraine Habitat.

## L'ISO 9001:2015 EST DONC :

- Une démarche centrée « client » ;
- Un système orienté « résultat » ;
- Un système orienté « amélioration » ;
- Un système orienté « risques et opportunités ».



## GLOSSAIRE DE L'ISO 9001:2015

### PROCESSUS . *n.m*

Ensemble d'activités corrélées qui transforment des éléments d'entrée en éléments de sortie. Il s'agit d'une succession d'activités permettant de transformer des ressources en résultat.

### PARTIES INTÉRESSÉES . *n.f*

Personne ou organisme qui peut avoir une incidence, être affectée par une décision ou une activité ou avoir un point de vue susceptible de les affecter.

### CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS . *n.f*

Se matérialise par des processus transversaux visant à la satisfaction des clients.



## LA CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

Cette cartographie des processus, validée en Comité de direction fin 2021 est l'un des prérequis pour la mise en place de la norme ISO 9001:2015 et constitue le point de départ pour assurer la maîtrise et l'amélioration permanente des processus.

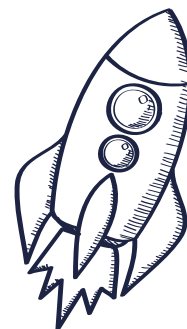
### ELLE COMPREND AINSI, SELON NOTRE ORGANISATION :

- 3 processus de management ;
- 7 processus métier ;
- 4 processus support.

### L'ENSEMBLE DE NOS PROCESSUS A ÉTÉ MIS EN CORRÉLATION AVEC :

- Nos **parties intéressées** ;
- Les **exigences** de ces parties.

Pour poursuivre cette démarche, Val Touraine Habitat fera appel en 2022 à un Assistant à maîtrise d'ouvrage afin d'être accompagné jusqu'à l'obtention de la certification ISO 9001:2015 (accompagnement dans le déploiement du Système de management de la qualité, préparation à la certification, formation des collaborateurs et suivi de la certification une fois celle-ci obtenue).



### Processus de management



### EXIGENCES

- Concours à dynamisation des territoires
- Préservation de l'environnement
- Logement à coût maîtrisé
- Accompagnement social
- Parcours résidentiel sécurisé
- QVT



### Processus supports





**L'Agence mobile**



## CRÉATION DU DISPOSITIF DE CONTRÔLE INTERNE

Dans le cadre de son projet d'entreprise « TempŌ » 2020-2024, Val Touraine Habitat a démarré la mise en place de son dispositif de contrôle interne.

### Pourquoi mettre en place un dispositif de contrôle interne ?

LE DÉPLOIEMENT D'UN DISPOSITIF DE CONTRÔLE INTERNE DOIT PERMETTRE DE DAVANTAGE SÉCURISER LES ACTIVITÉS DE VAL TOURAIN HABITAT DANS UN CONTEXTE :

**Règlementaire riche et en constante évolution**  
(ex : loi Élan, loi Égalité et citoyenneté) ;

**Économique de plus en plus contraint**  
(ex : RLS, diminution des subventions des collectivités territoriales et de l'État) ;

**D'évolution légitime des attentes de nos clients, collaborateurs et partenaires**  
(ex : diversification de nos activités, attentes en matière environnementale).

CETTE DÉMARCHE S'INSCRIT EN COHÉRENCE AVEC LE PROJET D'ENTREPRISE TEMPŌ ET PLUS SPÉCIFIQUEMENT AVEC :

Le passage en **comptabilité commerciale** au 1<sup>er</sup> janvier 2021 et la nécessité de devenir acteur de notre propre contrôle interne (mission assurée partiellement jusque-là par le Trésor public) ;

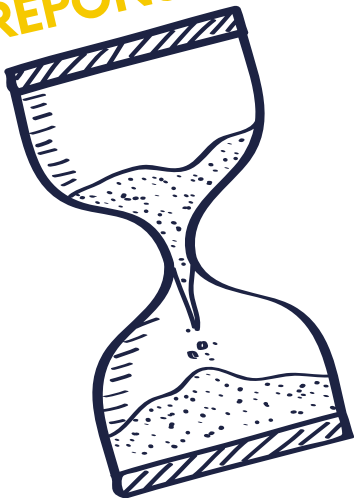
Le souhait de s'engager dans une **démarche Qualité**.

### Qu'est-ce qu'un dispositif de contrôle interne ?

UN DISPOSITIF DE CONTRÔLE INTERNE EST CONSTITUÉ DE L'ENSEMBLE DES CONTRÔLES MIS EN ŒUVRE PAR LES COLLABORATEURS DANS LE CADRE DE LEURS ACTIVITÉS QUOTIDIENNES.

L'objectif de ce dispositif, animé par le contrôleur interne, est de donner à la Direction générale une assurance raisonnable quant à la maîtrise des risques auxquels Val Touraine Habitat fait face.

QUESTIONS  
RÉPONSES





# UNE FEUILLE DE ROUTE EN 6 ÉTAPES

UNE FEUILLE DE ROUTE ARTICULÉE EN 6 ÉTAPES ET VISANT À METTRE EN PLACE UN DISPOSITIF DE CONTRÔLE INTERNE, A ÉTÉ VALIDÉE PAR LE COMITÉ DE DIRECTION DE VTH EN MARS 2021.



## PRÉSENTATION DU CONTRÔLE INTERNE

Objectifs : définir auprès de l'ensemble des collaborateurs ce qu'est le contrôle interne, sa valeur ajoutée, ses enjeux.  
**Calendrier : 1<sup>er</sup> semestre 2021 (achevé).**

### RÉALISATION D'UN ENSEMBLE D'ACTIONS À VOCATION PÉDAGOGIQUE :

Entre mars et juin 2021, une présentation pédagogique de ce qu'est le contrôle interne, de ses enjeux, de sa valeur ajoutée a été faite à l'ensemble des agences et services de Val Touraine Habitat.

### CES PRÉSENTATIONS ONT ÉTÉ COMPLÉTÉES PAR UNE SÉRIE DE 4 PODCASTS S'ADRESSANT À L'ENSEMBLE DES COLLABORATEURS POUR LEUR PERMETTRE D'APPRÉHENDER ET COMPRENDRE LES ENJEUX :

- **Épisode 1** : « Qu'est-ce que le contrôle interne ? » ;
- **Épisode 2** : « Quel est le rôle du contrôleur interne ? » ;
- **Épisode 3** : « Pourquoi vouloir mettre en œuvre un dispositif de contrôle interne ? » ;
- **Épisode 4** : « Les démarches à venir ».



## ÉVALUATION DE L'ENVIRONNEMENT DE CONTRÔLE

Objectifs : évaluer les composantes ayant un impact sur la fiabilité d'un dispositif de contrôle interne et engager d'éventuelles actions d'amélioration.

**Calendrier : 2<sup>ème</sup> semestre 2021 (achevé).**

### ÉVALUATION DE L'ENVIRONNEMENT DE CONTRÔLE

L'évaluation de l'environnement de contrôle, c'est-à-dire de l'ensemble des composantes de l'organisation ayant un impact sur la fiabilité du dispositif de contrôle interne, a été réalisée entre août et octobre 2021.

### LES COMPOSANTES ÉVALUÉES CONCERNENT PRINCIPALEMENT :

- La définition et l'animation de valeurs communes ;
- La conformité réglementaire en matière de gouvernance ;
- La gestion des compétences ;
- La définition des rôles et des responsabilités.

La mise sous surveillance dans le temps de ces composantes constitue un préalable au déploiement du dispositif de contrôle interne. Réalisée dans une logique d'amélioration continue, cette évaluation a permis de déceler 45 pistes d'amélioration dont 33 seront mises en œuvre d'ici fin 2022.



## IDENTIFICATION ET ÉVALUATION DES RISQUES

Objectifs : identifier, analyser et coter les risques auxquels Val Touraine Habitat fait face.

**Calendrier : 1<sup>er</sup> semestre 2022.**



## MISE EN ŒUVRE DES CONTRÔLES

Objectifs : définir les principes de mise en œuvre des contrôles internes menés par le contrôleur interne.

**Calendrier : 1<sup>er</sup> semestre 2022.**



## PILOTAGE DU DISPOSITIF

Objectifs : définir les modalités de suivi des plans d'actions concourant à une meilleure maîtrise des risques.

**Calendrier : 2<sup>ème</sup> semestre 2022.**



## INFORMATION ET COMMUNICATION

Objectifs : définir les modalités de communication en interne autour des risques identifiés, des résultats des contrôles et des plans d'action.

**Calendrier : 2<sup>ème</sup> semestre 2022.**



Temp<sup>o</sup>  
territoire, écoute,  
métiers, proximité,  
inn<sup>o</sup>vation

## PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

**P. 58** | L'enjeu est de poursuivre notre action sociale de proximité tout en préservant notre santé financière.

## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

**P. 76** | Le changement climatique et la disparition des espèces et de leurs habitats sont des enjeux majeurs pour la société.

## CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

**P. 90** | Val Touraine Habitat continue d'aménager et de développer un habitat de qualité, tout en favorisant le parcours résidentiel de ses locataires.

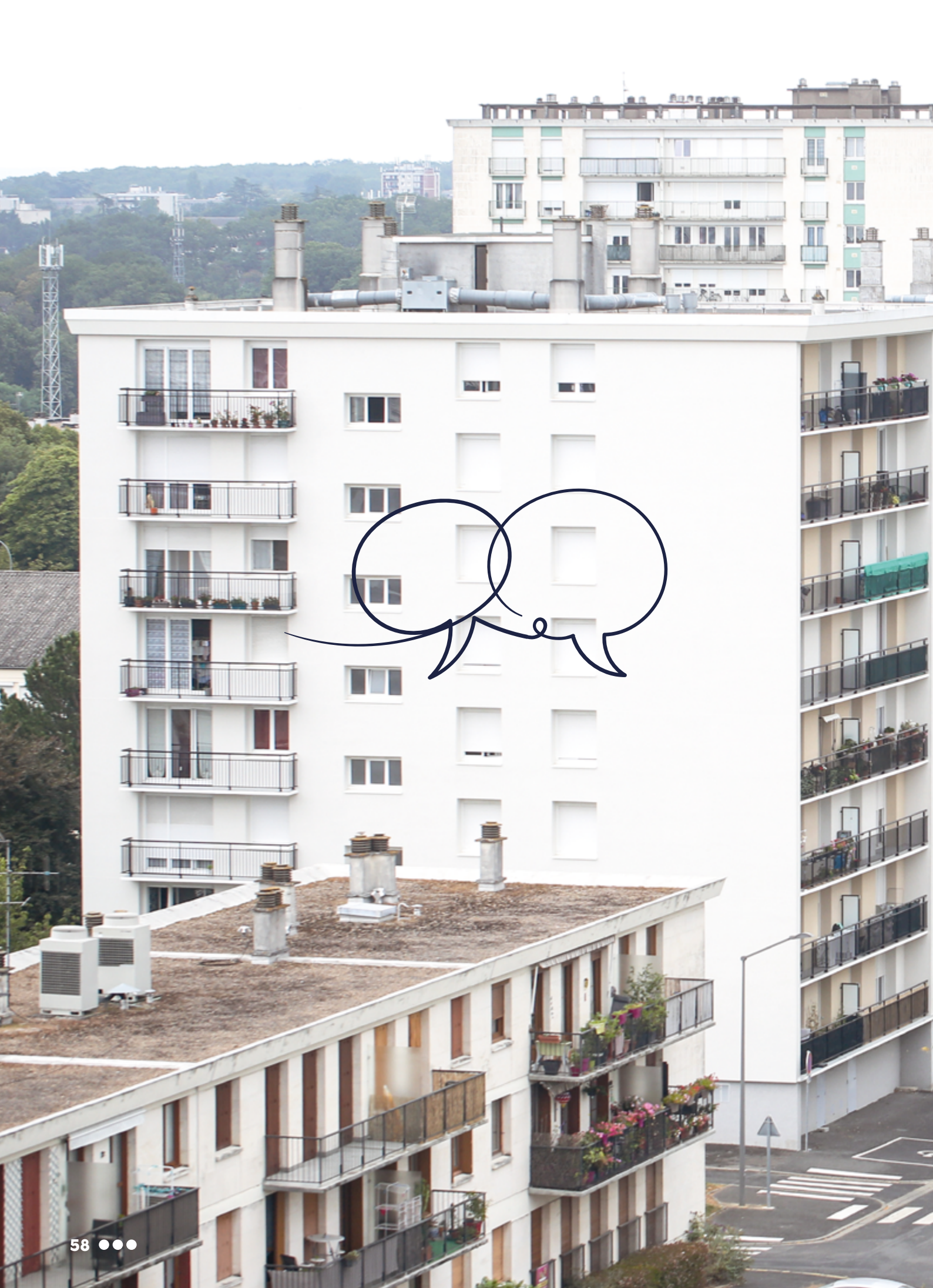
## VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

**P. 104** | Accompagner et soutenir les collaborateurs, préserver leur santé, mettre en œuvre de nouvelles formes de travail, autant d'actions mises en œuvre pour préserver les conditions de travail et soutenir l'implication des salariés.

## GOUVERNANCE ET PARTIES PRENANTES

**P. 120** | Travailler avec une multitude d'acteurs : économiques, sociaux, politiques, associatifs, administratifs, financiers...









**PROMOUVOIR  
L'ÉQUILIBRE  
SOCIAL DES  
TERRITOIRES**



Acteur majeur du département, logeant plus de 48 000 locataires près de 8 % de la population d'Indre-et-Loire, Val Touraine Habitat doit répondre aux attentes et besoins des collectivités territoriales comme de ses locataires. Dans un contexte contraint financièrement, l'enjeu est de poursuivre notre action sociale de proximité tout en préservant notre santé financière, en tenant compte des évolutions sociales et sociétales.





# RÉPONDRE AUX ATTENTES ET BESOINS DES LOCATAIRES

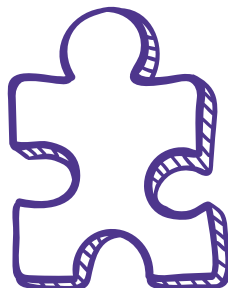
## NOTRE STRATÉGIE

Notre volonté est de conforter notre position de 1<sup>er</sup> bailleur social de la Région Centre-Val de Loire grâce à deux axes : d'une part, une politique de développement qui produit une offre diversifiée et adaptée, et d'autre part, la fidélisation de nos locataires grâce à l'amélioration du patrimoine existant et à la satisfaction de leurs attentes.

## NOS RÉALISATIONS 2021

+ de 400

logements ont bénéficié de travaux d'adaptation destinés aux personnes en perte d'autonomie.



Le soutien aux associations pour la réalisation d'actions au bénéfice de nos locataires.

Le lancement de  
l'Agence mobile

50

logements sociaux  
vendus



La « pré-adaptation » de 10,6 % de nos logements neufs aux personnes âgées en perte d'autonomie ou aux personnes handicapées.

## L'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS ET L'EXAMEN D'OCCUPATION DES LOGEMENTS

Depuis la loi Élan du 23 novembre 2018, la Commission d'attribution des logements et d'examen d'occupation des logements (Caléol) examine certaines conditions d'occupation de logements situés en zones tendues. Elle formule ensuite un avis sur la pertinence de travailler sur des offres de relogement à proposer aux locataires concernés et peut conseiller l'accès sociale. En 2021, l'examen d'occupation de logements a porté sur 360 situations soit le double de l'année 2020. Il s'est concentré sur les situations de légères sous-

occupation c'est-à-dire des T3 occupés par des personnes seules. La grande majorité des demandeurs concernés ne sont pas intéressés par une mutation vers une typologie inférieure.

Par ailleurs, la tension sur les petites typologies ne nous permet pas, bien souvent, de leur proposer des biens correspondant à leurs attentes. Malgré tout, 7 mutations ont pu être réalisées dans ce cadre et 4 mutations supplémentaires ont été réalisées pour d'autres situations de sous-

occupation. L'année 2021 est ainsi marquée par la réalisation de 11 mutations contre 4 en 2020. Ces résultats positifs traduisent à la fois un engagement de l'ensemble des parties prenantes et une meilleure maîtrise du process.

L'année 2022 appellera un travail précis en s'intéressant notamment aux locataires âgés de plus de 65 ans en situation de sous-occupation et aux situations de locataires nécessitant un logement adapté.



### VIE DE L'OFFICE

## La gestion de proximité en agence

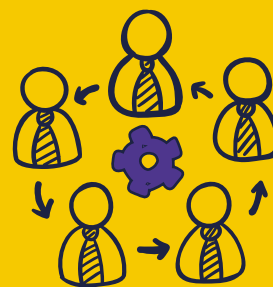
GÉRER UN PATRIMOINE RÉPARTI SUR PRÈS DE 200 COMMUNES, RURALES COMME URBAINES, EST UN DÉFI QUOTIDIEN. C'EST POURQUOI, VAL TOURAIN HABITAT A MIS EN PLACE DIFFÉRENTS DISPOSITIFS POUR Y RÉPONDRE.



6 agences décentralisées et 1 Agence mobile ont en charge la gestion de proximité au sein de VTH.



Premières interlocutrices des locataires, ces agences regroupent différentes activités : gestion locative, recouvrement, accompagnement social, gestion des travaux d'entretien courant et de maintenance, nettoyage des parties communes, traitement des réclamations techniques...



Un autre atout de VTH est de pouvoir compter sur plus de 150 collaborateurs de terrain, dont 10 gardiens. Ils sont chargés du nettoyage de nos résidences, de la création et du maintien du lien avec nos locataires mais aussi du signalement d'éventuelles anomalies et du contrôle de la qualité des prestations réalisées.

# Une collecte pour les étudiants dans la précarité



Val Touraine Habitat a organisé du 17 mai au 1<sup>er</sup> juin une collecte de dons au profit de l'association « Les Halles de Rabelais ». Cette association est une association étudiante à but non lucratif qui œuvre à lutter contre diverses formes de précarité (alimentaire, hygiénique, culturelle, numérique) et d'isolement auxquelles sont sujets certains étudiants. Dans cette perspective, l'association organise une distribution par semaine (paniers alimentaires, produits d'hygiène, vêtements, vaisselle et livres) à la Maison de l'étudiant de l'Université de Tours. Elle s'attache également à lutter contre l'isolement que produisent inévitablement les situations de précarité. C'est dans ce cadre et dans un contexte de crise sanitaire qui accentue les difficultés du monde étudiant que VTH a fait don de la collecte organisée auprès de ses collaborateurs le 18 juin.

## 2 nouveaux gardiens

Dans la continuité de notre volonté de renforcer la présence de nos collaborateurs au plus près des habitants, 2 nouveaux postes de gardiens ont été créés en 2021, sur Ballan-Miré et Chambray-lès-Tours.

Véronique et François, comme leurs autres collègues gardiens, assurent l'entretien des halls et des parties communes ainsi que le traitement des ordures ménagères. Ils réalisent également les états des lieux d'entrée et effectuent des visites commerciales.

**RENCONTREZ LES DANS LEURS LOGES PENDANT LES HEURES DE PERMANENCE !**





## L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES

# Pour aider les locataires à se maintenir dans leur logement, VTH a mis en place une organisation spécifique de ses services.

### Le service social



Une **CONSEILLÈRE EN ÉCONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE (CESF)**

du Service social est détachée dans chaque agence. Elle intervient pour **permettre l'accès au logement des personnes en difficulté** dans le cadre des publics prioritaires (contingent DRE).

Les CESF sont amenées à rencontrer de futurs locataires pour lesquels des fragilités sont identifiées, afin de **mettre en place ou de préconiser des dispositifs d'appui destinés à les soutenir dès l'entrée dans les lieux.**

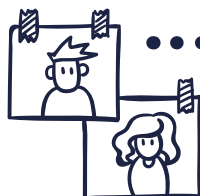
**152**  
candidats rencontrés dans le cadre de cette mission

Dès l'entrée dans le logement, la CESF peut **assurer un suivi des locataires fragiles** mais aussi **intervenir auprès des locataires en situation d'impayé de loyer**

**171**  
locataires pris en charge

**139**  
suivis réalisés

**108** candidats évalués



Un **ASSISTANT SOCIAL** basé au siège est dédié à la « Lutte contre les expulsions ». Il a pour mission de **travailler avec les locataires en procédure afin de les aider à se maintenir dans leur logement**. Il est aussi en charge du suivi des personnes âgées dans le cadre des relogements, en lien avec la Politique vieillissement de l'Office.

**13**  
locataires seniors ont été relogés avec l'intervention du service social

Une **RESPONSABLE DU SERVICE SOCIAL** intervient elle aussi auprès des locataires en grandes difficultés ou en procédure d'expulsion.

**122**  
ont été suivis par le service social dans le cadre de cette procédure

Afin d'assurer un service de proximité, elle rencontre les locataires le plus souvent à leur domicile, même si ce procédé a été difficile à maintenir dans le cadre de la crise sanitaire. Elle est à la fois le **RÉFÉRENT SOCIAL** au sein de chaque agence, qui peut **apporter son expertise et son analyse des situations difficiles**, et le **RÉFÉRENT LOGEMENT SOCIAL** auprès des partenaires externes.

Beaucoup ont ainsi pu reprendre le paiement des loyers et être maintenus dans leur logement. Le service social est également mobilisé dans le traitement des situations très critiques et de certains troubles de l'occupation du logement (Troubles de l'accumulation type Diogène...). En 2022, une vingtaine de salariés de l'Office bénéficieront d'une formation concernant ce type de troubles afin de mieux les appréhender.

**1 535**  
personnes ont bénéficié d'une intervention sociale ponctuelle

**532**  
personnes ont bénéficié d'un suivi par le service social

## Le service recouvrement

L'année 2021 a vu la mise en place de ce nouveau service recouvrement. Le personnel affecté au recouvrement en agence intervient pour **faciliter le paiement des loyers et trouver une solution avec les locataires lors d'un retard de paiement**. L'objectif de cette transformation était notamment d'établir une filière de recouvrement pilotée depuis le siège.

## Le pôle charges

Il intervient sur le **suivi et la régularisation des charges** (notice explicative et avis de régularisation envoyés traditionnellement aux locataires chaque année), et **veille à optimiser les prévisions afin de contenir au plus juste l'effort financier des locataires**. Chaque année, un Observatoire des charges est réalisé. Les valeurs par poste de charge reflètent une progression maîtrisée de celles-ci pour l'année 2021.

## Le service médiation

Il **gère les troubles de « niveau 2 »** (ceux revêtant un caractère sensible ou récurrent), en lien avec les agences qui elles, gèrent les troubles de « niveau 1 ». Il **coordonne également son action avec l'ensemble des acteurs de terrain** (police, gendarmerie, justice, mairies...).



Le Service médiation intervient également lors de gros chantiers de réhabilitation :

**240**

situations qui ont été prises en charge par le Service médiation en 2021 contre 296 en 2020.

**53**

permanences d'informations aux locataires ont été assurées sur 3 sites à Château-Renault, La Riche et Saint-Avertin.



## L'ACCOMPAGNEMENT DES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCE

L'année 2020 avait été une année particulière pour les femmes victimes de violences du fait du confinement total, ce qui avait généré une explosion regrettable des violences, et surtout un besoin vital des victimes à être relogées dans l'urgence. L'année 2021 est marquée par de nombreuses prescriptions de la part des partenaires du Protocole départemental de lutte contre les violences faites aux femmes (France Victimes 37, CIDFF, le 115 et des structures d'hébergement). On peut constater que beaucoup de femmes victimes se sont adressées directement aux agences (surtout rurales), identifiées comme des lieux de proximité à l'écoute. Certaines ont alors été

orientées vers les associations de diagnostic (sans doute grâce à la sensibilisation et à la formation mise en place en interne pour une dizaine de conseillers de clientèle des agences) et ont ainsi pu être orientées dans le cadre de ce même protocole.

La médiatisation du phénomène des tristes féminicides et des dispositifs d'aide est un facteur qui incite les victimes à se manifester.

Sur les 69 personnes orientées vers le service social dans le cadre strict du Protocole, 35 ont signé un bail avec VTH, 7 ont été réorientées vers d'autres bailleurs intégrés au protocole (pratique usuelle en cas d'inadéquation entre la recherche

et notre parc locatif) et ont signé un bail avec ces bailleurs. On peut noter un delta de 27 demandes restées sans suite, notamment dans la mesure où la demande était en inadéquation avec notre parc (souhaits de logements individuels sur la métropole par exemple).

Certaines victimes ont ainsi préféré chercher dans le parc privé ou prendre leur temps, la pression vécue pendant le 1<sup>er</sup> confinement s'étant dissipée quelque peu (reprise du travail en extérieur, moins de promiscuité...).

### La qualité de service

Les résultats des enquêtes triennales de satisfaction des locataires nous permettent de travailler sur différentes thématiques : entretien des parties communes, gestion de la réclamation technique et administrative, retours d'expériences divers... Toutefois en 2021, les entreprises ont dû faire face à des difficultés d'organisation dans leurs équipes ainsi qu'à l'allongement du délai d'approvisionnement de matériel et d'équipement, du fait de la crise sanitaire, ce qui a engendré des difficultés dans la prise en charge et le traitement des réclamations techniques. 2022 sera l'occasion de mener un travail particulier de réflexion sur la manière de résoudre, autant que possible, ces manques dans le service technique à apporter à nos locataires.

### Partenariat avec les associations

Pour contribuer à l'amélioration du cadre de vie de nos locataires, nous finançons et soutenons plus d'une trentaine d'associations, en majorité dans le cadre des Contrats de ville mais pas uniquement. Chaque année, VTH remet aussi des prix « Coup de pouce » pour accompagner des projets de quartier, favorisant la cohésion et le mieux vivre ensemble. Le soutien financier global de VTH s'élève à **71 959 €** hors associations de locataires financées dans le cadre du PCL (Plan de concertation locative).











En 2021 comme en 2020, les contraintes sanitaires n'ont pas permis d'organiser le traditionnel speed-dating et de réunir les associations pour présenter leurs projets. Le jury n'a toutefois pas manqué de se réunir, afin d'étudier les dossiers et de désigner les 16 lauréats.

6 prix d'une valeur totale de 10 250 € ont ainsi été attribués au bénéfice d'associations de locataires ou œuvrant pour les locataires de VTH sur l'ensemble de l'Indre-et-Loire, avec en prime une bonification de 500 € pour le prix « Coup de cœur des salariés » décerné à la CLCV (Consommation logement cadre de vie) Touraine pour son projet luttant contre le gaspillage alimentaire et promouvant une alimentation saine.

Le 1<sup>er</sup> prix de 1 500 € est revenu au projet « N'en jetez plus » à Joué-lès-Tours qui lutte contre le gaspillage et encourage la réparation des objets, en mettant à profit les compétences de tous.

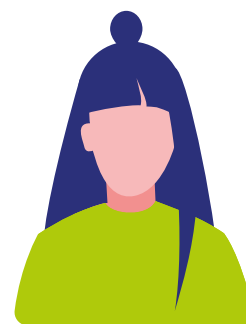
Le 2<sup>ème</sup> prix de 1 000 € a été attribué au projet « Hors Champs » du Pôle XXI à Amboise, consistant en un parcours sonore patrimonial et environnemental pour des jeunes de 8 à 17 ans. Le 3<sup>ème</sup> prix de 750 € a été remis à l'Association des Perraults de Sorigny, pour la poursuite du projet « Agora ».

Les 13 autres projets sélectionnés ont reçu une dotation de 500 € chacun.





**Eden Maksimov**  
Conseillère technique  
Association familles rurales



« Le partenariat avec Val Touraine Habitat s'est mis en place en 2020 sur la Communauté de communes Gâtine-Choisille Pays de Racan mais se développe sur la Communauté de communes Loches Sud Touraine. Ce partenariat permet aux locataires de Val Touraine Habitat de connaître le dispositif de Mobilité et de l'utiliser s'ils en ont besoin pour diverses raisons (rendez-vous médicaux, visite de proches, courses, démarches administratives etc.) »

**Audrey Triolet**  
Présidente  
Association Coccin'Ailes



« Nous sommes reconnaissantes à Val Touraine Habitat qui apporte son soutien et sa confiance à notre projet depuis 2018 ! : 1<sup>er</sup> prix de l'opération « Coup de pouce » avec notre projet de Maison d'Assistants Maternelles Spécialisées dans l'accueil d'enfants en situation de handicap de 2 à 7 ans : « la mise à disposition d'un grand local adapté à Chambray-lès-Tours et tout récemment, la clôture de l'espace extérieur permettant aux enfants d'évoluer et jouer en toute sécurité. Sans ce partenariat, il aurait été difficile de concrétiser ce beau projet. »



TOP

# Bilan de l'Agence mobile

La nouvelle Agence mobile a été inaugurée le 16 novembre 2020, en présence de plusieurs administrateurs et collaborateurs.

En 2021, elle a pu démarrer sa tournée de Printemps le 10 mai, jusqu'au 13 juillet. **56 permanences** organisées, **30 communes** visitées, **207 locataires** rencontrés et **4 000 kms** effectués ! Après une pause estivale, elle a repris la route le 23 août (jusqu'au 15 décembre), avec **96 permanences** assurées et **327 locataires** venus à sa rencontre !

**AU FINAL, C'EST PLUS DE 530 LOCATAIRES RENCONTRÉS EN 6 MOIS.**

Très appréciée des locataires et des élus, notre agence a également accompagné des projets plus spécifiques, comme des animations avec les jardins partagés de Nouâtre et Montlouis ou la mise en location de groupes neufs.



## EN CHIFFRES

**15,05 %**  
de mutations internes

**35**  
victimes de violence  
relogées par VTH

**2 445**  
décisions d'attribution en Caléol

**30 625**  
réclamations gérées  
dont **29 900** par les agences

**532**  
locataires ont bénéficié d'un suivi  
social personnalisé, hors seniors

# Annulation de certaines actions de proximité et des réunions de concertation

En 2021 comme en 2020, les contraintes liées aux conditions sanitaires ont empêché la réalisation de certains projets. C'est ainsi que, pour la 2<sup>ème</sup> année consécutive, VTH a dû renoncer à l'organisation de la « Grande conversation ». Nous avons néanmoins pu organiser, au second semestre, nos traditionnels diagnostics en marchant, au nombre de 8. Nous avons également eu la satisfaction de voir la mise en œuvre et le succès de certaines belles actions, dont le projet de jardin partagé porté par Agévie à Amboise et le Repair Café à Tours.

Quant aux réunions de concertation avec les locataires pour les travaux de réhabilitation, elles n'ont malheureusement pu avoir lieu.



25

conventions actives avec des associations locales

96 050 €

versés aux associations de locataires et autres associations

46

participations aux Contrats locaux de sécurité (cellules de veille, GPO regroupant police, gendarmerie, mairies et bailleurs sociaux)

240

situations gérées par le Service médiation (dont 50 % pour nuisances et tapages)

# POLITIQUE D'ADAPTATION AU VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION : BILAN DE LA 5<sup>ÈME</sup> ANNÉE

Depuis cinq années, nos équipes sont mobilisées sur les différents axes de notre politique d'adaptation au vieillissement et au handicap.



**405**  
logements adaptés

## **Xavier Dupont**

Président de la CCTOVAL  
Maire de Rillé

Après 4 années de travail et d'études, l'étroit partenariat entre VTH, maître d'ouvrage de la programmation immobilière et la CCTOVAL, va permettre à 21 logements adaptés aux personnes âgées ou handicapées, répartis sur 6 Communes de son territoire de voir le jour. La pertinence des choix définis en collaboration avec VTH a permis à ce projet d'habitat inclusif de prendre tout son sens, avec des logements adaptés et fonctionnels, une gestion locative appropriée et des réponses concrètes en termes de mobilité.





# ADAPTATION DU PARC EXISTANT

Nous avons cette année adapté 405 logements à la perte de mobilité. Ces travaux concernent majoritairement des remplacements de baignoire en douche avec barres de maintien. Dans le cadre de nos Agendas d'accessibilités programmés (Ad'AP), nous avons par ailleurs rendu accessibles, 13 locaux recevant du public en 2021.

## AIDE AU DÉMÉNAGEMENT

Lorsqu'un logement n'est pas adaptable, nos locataires doivent parfois se résoudre à déménager afin de préserver leur santé et leur sécurité. Afin de les aider au mieux, VTH a mis en place plusieurs dispositifs. Selon les besoins de la personne, nous prenons en charge tout ou partie du déménagement, la clôture ou l'ouverture des compteurs, ainsi que le transfert du dépôt de garantie. La Régie des quartiers de Joué-lès-Tours est titulaire du marché de déménagement. Fin 2021, nous avons ainsi pu aider 9 personnes grâce à ce dispositif.

## LOGEMENTS SPÉCIFIQUES

Nous avons développé une offre de logements adaptés aux personnes âgées, avec des services et animations proposés par une association ou une Mairie, mais sans dispositif médicalisé. VTH a signé deux conventions de partenariat avec Soliha en vue de la construction de logements pour personnes âgées : 4 sur le Pays de Racan (communes de Chemillé-sur-Dême et Saint-Christophe-sur-le-Nais) et 21 sur le territoire de la Communauté de Communes Touraine Ouest Val de Loire (communes d'Ambillou, Bourgueil, Cinq-Mars-la-Pile, Gizeux, Mazière-de-Touraine et Saint-Nicolas-de-Bourgueil). Ce partenariat comprend une collaboration en phase conception et réalisation, puis la mise en place d'un bail, la gestion locative étant assurée par Soliha qui proposera un accompagnement aux locataires au-delà des seules démarches liées à son logement. La livraison des 4 logements à Chemillé-sur-Dême et Saint-Christophe-sur-le-Nais est prévue au cours du premier semestre 2022.



### La résidence «Rue de Parçay» à Veigné

Cette opération, acquise par Val Touraine Habitat dans le cadre d'une Véfa, est constituée de 29 logements (16 T2 et 13 T3) dont 8 logements dédiés à des personnes âgées autonomes. Elle a été livrée en décembre 2021.

Les logements pour personnes âgées sont équipés de manière à offrir le maximum de confort et sécurité aux occupants : portes du hall d'entrée à ouverture automatique, volets roulants électriques, douches avec bac extra plat, WC avec cuvette surélevée, barres de maintien, prises de courant et interrupteurs à une hauteur de 1,10 m.

L'immeuble est situé à proximité des services (transports, aide à la personne, associations locales, commerces, professions para-médicales...) et les niveaux de loyers sont sensiblement équivalents au reste de notre parc.

## LOGEMENT CLASSIQUE « PRÉ-ADAPTÉ »

Nous souhaitons « pré-adapter » au moins 10 % de nos logements locatifs par an, à chaque fois que la résidence est accessible, proche d'un centre-bourg, de commerces ou de transports en commun. En 2021, nous avons rempli cet objectif avec 10,6 % de notre programmation annuelle « pré-adaptée ». Douches extra-plates, barres de maintien, prises électriques en hauteur, absence de seuils de porte... Ce sont quelques-unes de nos prescriptions désormais inscrites dans la Charte qualité de nos constructions neuves.

## PROCÉDURE DE VEILLE CONCERNANT LES PERSONNES ÂGÉES

Nos CESF et Employés de proximité ont été sensibilisés au processus de vieillissement afin de travailler sur des points de vigilance, détecter des changements d'habitude, adapter la communication... Une procédure interne de signalement a été mise en place. Les Employés de proximité sont invités à diriger leurs signalements auprès des conseillères en économie sociale et familiale, qui prennent ensuite contact avec la personne. 28 personnes ont été signalées au Service social en 2021 dans ce cadre.

## VERS LE LABEL HSS®

Le label Habitat Senior Services® a été créé par Delphis (pôle de recherche et développement pour l'habitat social) afin de répondre à la problématique du vieillissement de la population et au souhait de 90 % des seniors qui désirent vieillir à domicile. Il vise le maintien à domicile des locataires âgés autonomes. Dans le cadre de cette démarche évolutive, le bailleur doit définir sa stratégie patrimoniale et structurer une offre de services. Un dispositif de pilotage et d'organisation interne ainsi qu'un système d'évaluation tierce partie permettent d'assurer la qualité de l'engagement et de l'offre. VTH s'est engagé dans cette démarche fin 2020, avec pour objectif d'obtenir le label d'ici 2024. En 2021, nous avons ciblé du patrimoine à labelliser HSS® (Habitat Senior Services) dans notre programmation de réhabilitation. Les premiers logements de notre démarche de labellisation sont situés sur les communes de Châtillon-sur-Indre, Chinon, Cléré-les-Pins, Joué-lès-Tours, La Riche et Saint-Avertin, ils seront réhabilités en respectant un cahier des charges techniques précis fixé par le label. Des locataires de plus de 60 ans occupent la majorité de ces logements situés près des commerces et des services de la commune, le label HSS® étant conditionné à cette proximité. Notre service construction neuve a également inscrit de nouveaux programmes à labelliser HSS® sur les communes de Esvres-sur-Indre, Ligueil, Monnaie, et Joué-lès-Tours.

## Un logement HSS®, qu'est ce que c'est ?

### ACCESSIBILITÉ



Mon logement est accessible : mon immeuble et les parties communes facilitent la mobilité.

### SERVICES



Mon bailleur me propose des services spécifiques : un interlocuteur privilégié est à mon écoute.

### ADAPTATION



Mon logement est adapté à mon confort et ma sécurité

## ASSISTANCE AUX LOCATAIRES VULNÉRABLES

En 2021, 29 locataires ont été suivis par les Conseillères sociales de façon globale et préventive. 57 locataires ont été suivis par le service social sur la constitution de dossiers « Bien vieillir chez soi » ainsi que sur des visites à domicile d'évaluation de la demande de travaux d'adaptation du logement. On compte un total de 86 locataires seniors suivis.

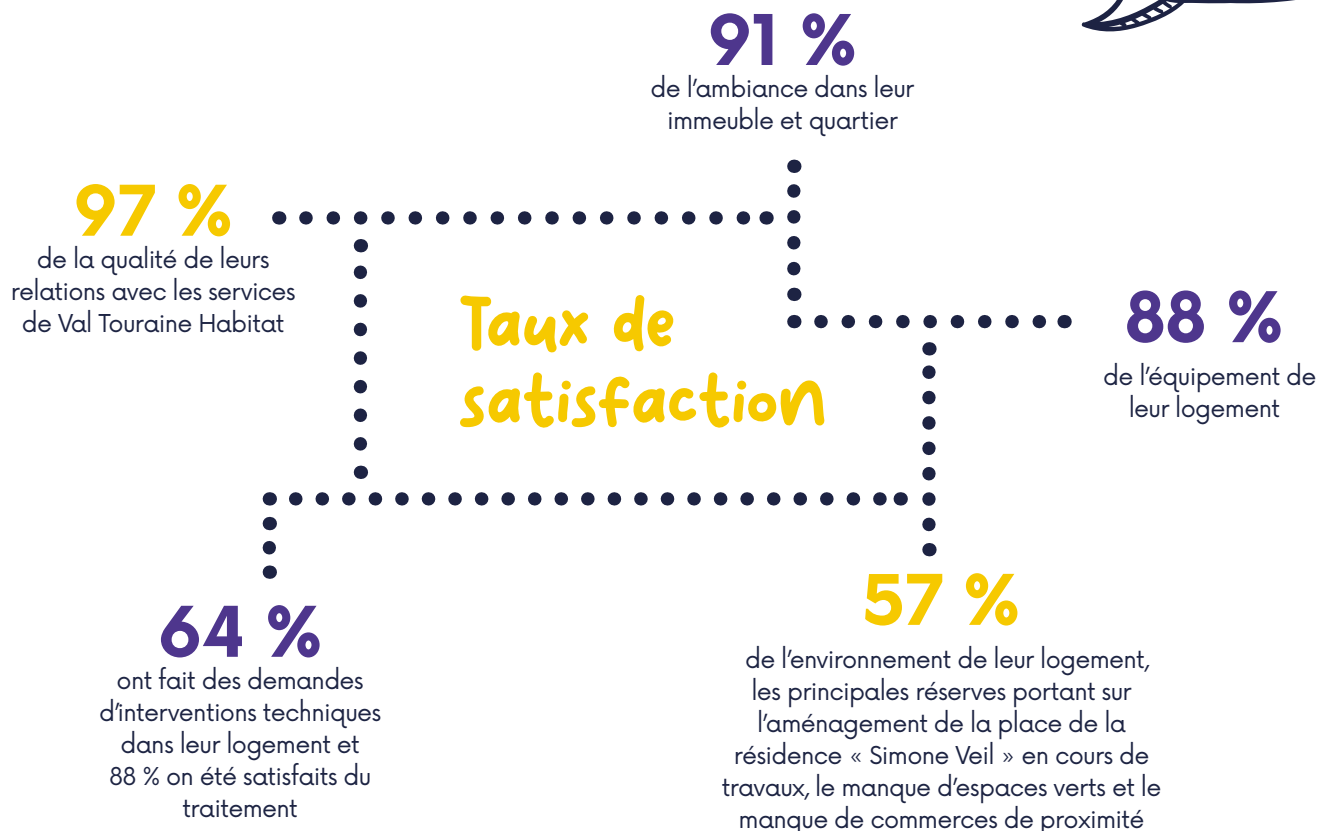
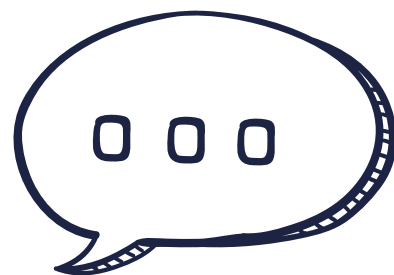
**LA DÉMARCHÉ  
RÉGIONALE  
D'ACCOMPAGNEMENT  
DU VIEILLISSEMENT  
PORTÉE PAR L'USH  
CENTRE-VAL DE LOIRE**

Cette démarche, lancée en janvier 2021, a pour but d'identifier des services que le bailleur pourrait proposer à ses locataires afin de favoriser leur maintien à domicile. Les enjeux de ce projet ? Préparer et outiller les bailleurs sociaux à l'accueil et à la sécurisation du maintien à domicile des seniors, par le développement de services et de modalités d'accompagnement complémentaires de l'action des

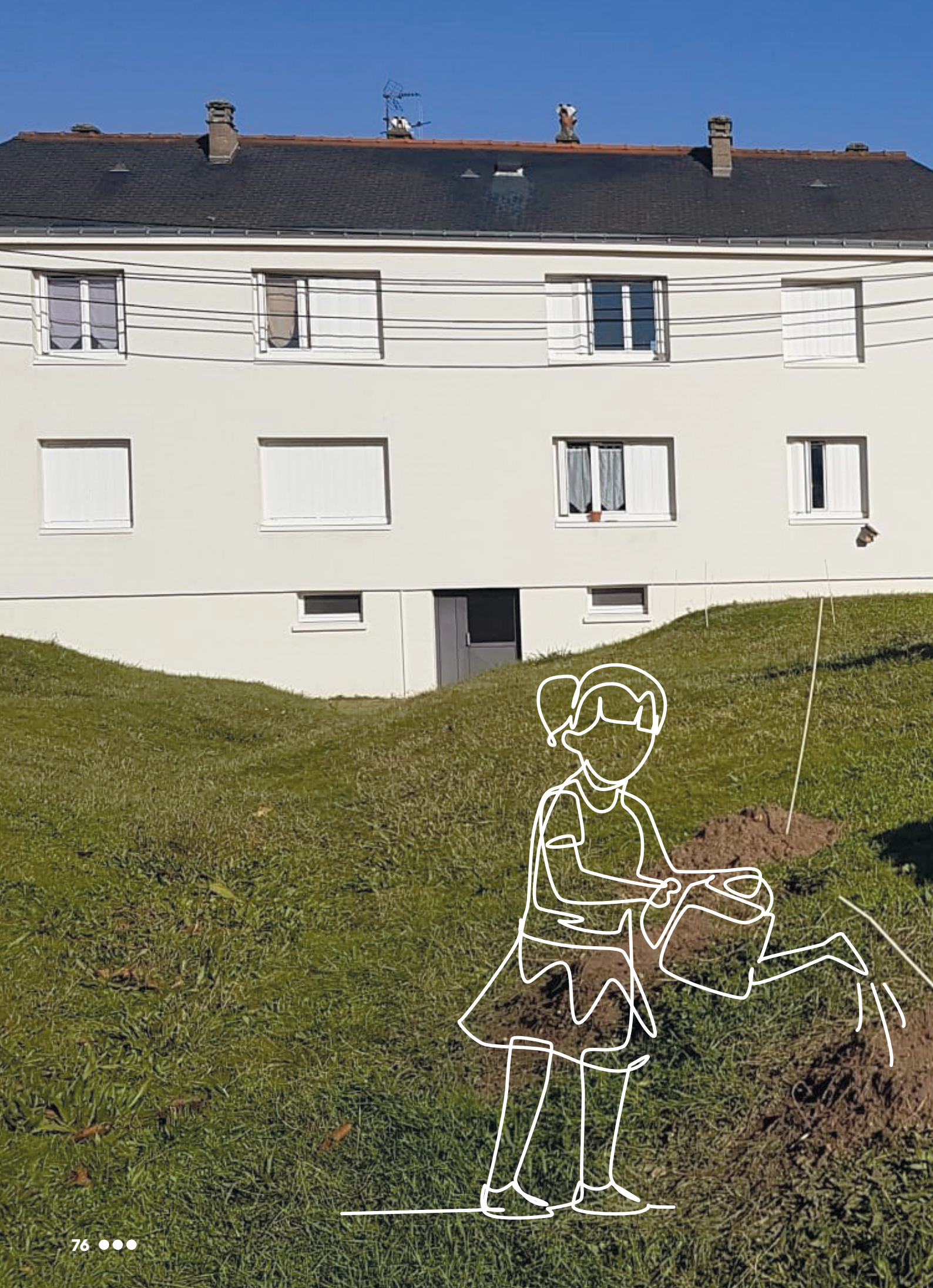
acteurs de l'aide à domicile. Des chargé(e)s d'animation sont parti(e)s à la rencontre de près de 600 locataires seniors à leur domicile (dont 44 de Val Touraine Habitat) afin de favoriser l'expression de leurs besoins. Des premiers ateliers collectifs ont été proposés à l'échelle régionale. A l'issue de cette démarche, une analyse et la proposition d'une « boîte à outils » mise à la disposition des différents bailleurs sociaux.

## **Enquête de satisfaction** auprès des seniors de la résidence "Simone Veil" à Montlouis-sur-Loire

En juillet 2021, une année après la livraison de la résidence à nos 40 locataires seniors, 87 % des locataires occupant les logements ont répondu à notre questionnaire. Globalement, les locataires sont satisfaits voire très satisfaits de leur résidence.











**PRÉSERVER  
L'ENVIRONNEMENT**



Le changement climatique et la disparition accélérée des espèces et de leurs habitats sont des enjeux majeurs pour la société. S'il est important que nos collaborateurs prennent en compte l'environnement au travail, il est également essentiel d'associer à cette démarche l'ensemble de nos locataires et de nos prestataires.





# LIMITER NOS IMPACTS ET SENSIBILISER NOS PARTIES PRENANTES

---

## NOTRE STRATÉGIE

---

Nous cherchons à conjuguer respect de l'environnement et limitation des loyers et charges pour nos locataires, innovation et fiabilité des équipements. Nos investissements en la matière doivent donc être optimisés afin d'aller plus loin que la réglementation en vigueur, tout en préservant nos ressources financières.

---

## NOS OBJECTIFS 2021

---



**Poursuivre le déploiement d'opérations de faible empreinte carbone dans la construction neuve. Comme par exemple sur le programme « La Borde » à Notre-Dame-d'Oé en E+C- (bâtiment à énergie positive et réduction carbone) où nous avons utilisés des matériaux biosourcés.**



**Effectuer des travaux d'économie d'énergie pour 900 logements par an au minimum.**

---

## ÉCONOMIES D'ÉNERGIE : GROS TRAVAUX ET RÉHABILITATIONS

---

L'amélioration du parc existant, et en particulier les travaux d'économie d'énergie, est l'un de nos axes prioritaires d'investissements, représentant deux tiers de ceux-ci. C'est un objectif vertueux à double titre : pour nos locataires, dont les charges diminuent, et pour notre impact carbone, en qualité de bailleur responsable.

Nos opérations de réhabilitation comprennent la reprise complète des pièces humides (murs, sols, plafonds, sanitaires), le remplacement des menuiseries extérieures, le ravalement des façades, le changement de garde-corps... Les Chargés d'opérations visitent les logements, rencontrent les locataires et échangent avec leurs collègues des agences, avant d'arrêter les programmes de travaux les mieux adaptés aux bâtiments et aux attentes des habitants. En moyenne, sur les 35 300 € investis dans chaque logement réhabilité, les travaux d'économie d'énergie représentent 38,8 % de nos dépenses. Nous avons calculé qu'ils peuvent permettre une diminution de 52 % des dépenses d'énergie de nos locataires (chauffage et

eau chaude). Les logements sont ainsi plus performants, mieux ventilés et plus agréables à habiter au quotidien.

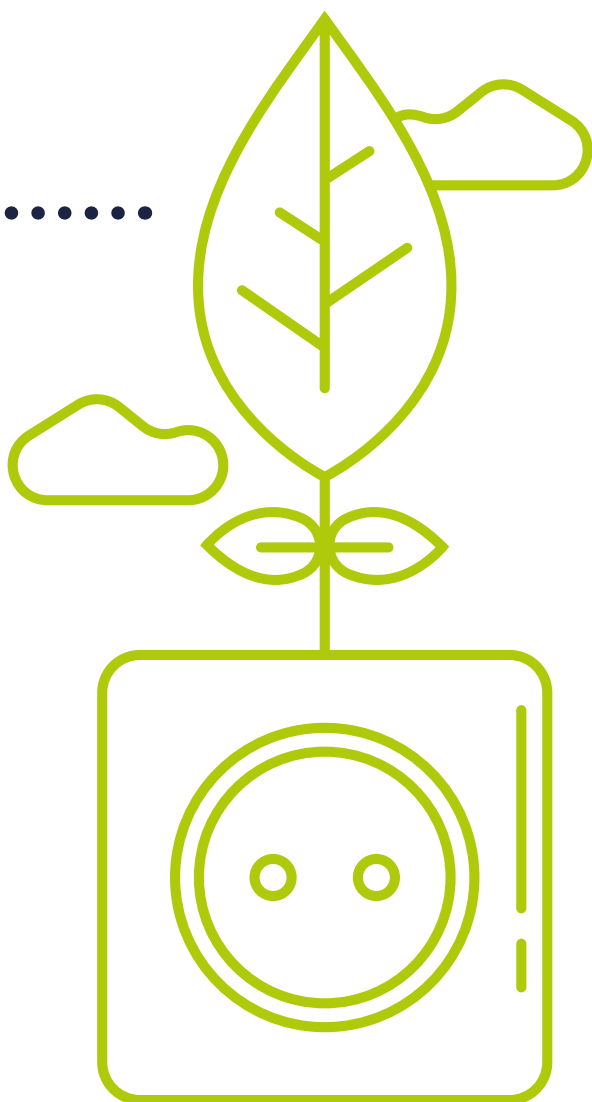
Nous équilibrons financièrement nos opérations grâce à la hausse des loyers après travaux – à laquelle nos locataires consentent par un vote qui conditionne la réhabilitation. Mais nous veillons à ce que cette hausse soit compensée par les économies sur les consommations d'énergie. Pour la 2<sup>ème</sup> année consécutive, nous n'avons pas pu rencontrer directement l'ensemble des locataires concernés en raison des mesures de confinement et de distanciation sociale imposées par la pandémie.

Les « gros travaux » diffèrent des travaux dits de « réhabilitation ». En effet, ils prévoient le remplacement d'un seul type d'équipement ou d'éléments spécifiques (chaudières, menuiseries, toitures, aménagement des espaces extérieurs, isolation ou ravalement de façades...), et ne donnent pas lieu à une modification du loyer.





# Réhabilitation du programme « Le Bourg 2 » à Pocé-sur-Cisse



**Claude Courgeau**  
Maire de Pocé-sur-Cisse

**En qualité de Maire de Pocé-sur-Cisse, qu'attendez-vous des relations avec VTH ?**

J'attends un partenariat de confiance au service des populations concernées dans un souci de bonne intégration des locataires au tissu social local, avec des logements qualitatifs, répondant aux enjeux environnementaux. C'est cette relation de confiance mutuelle que nous avons réussie à bâtir au fil du temps.

**Pouvez-vous détailler le projet de réhabilitation « Le Bourg 2 » et ses enjeux, sous l'angle environnemental ?**

Ce projet résulte d'une volonté commune de moderniser cette résidence de 4 immeubles (36 appartements), située entre le parc classé du château de Pocé-sur-Cisse et l'étang de ce même château, tous les deux propriétés de la Fondation Julien Bertrand dont le Président est le Maire en exercice de la commune. Pour cet ensemble datant des années 1960, il a fallu travailler l'insertion du bâti traditionnel architectural et environnemental du centre-bourg, traversé par la Remberge. Échanges, écoute, concertation ont permis de conduire ce vaste projet de réhabilitation, témoignage d'une volonté partagée d'apporter de la qualité de vie.



# « Levée de la Loire 4 et 5 » à La Riche : première opération de réhabilitation dans notre démarche de labellisation HSS®

La localisation de cette opération, à deux pas du centre-ville, ainsi que les 26 « seniors » vivant déjà dans les bâtiments, en faisaient l'opération idéale pour démarrer le travail de labellisation HSS® sur le patrimoine existant.

En complément du programme de réhabilitation classique, visant à améliorer la performance énergétique et le confort des logements, d'autres travaux sont en cours pour faciliter le maintien à domicile des personnes âgées (création des

rampes d'accessibilité extérieures, aménagement de douches avec barres de maintien, portes de halls coulissantes motorisées, pose de volets roulants motorisés...). La visite du logement témoin par un représentant de Delphis, l'organisme développant ce référentiel, s'est soldée par un avis très positif des prestations effectuées. Plusieurs autres opérations de réhabilitation sont en cours d'études pour intégrer des logements qui entrent dans notre démarche de labellisation HSS® (Habitat Senior Services).





## Une opération d'aménagement remarquable : ZAC "Les Dolbeaux" à Semblançay

À la suite d'un appel d'offre lancé par la commune, nous avons été désignés aménageur. Le 26 novembre, nous avons acheté les parcelles de la 1<sup>ère</sup> tranche.

### **Aménagement - créateur de biodiversité**

Le projet jouxte un cours d'eau où les boisements y sont préservés. Le mail, les noues et les clôtures végétalisées de la ZAC compléteront et participeront au développement de la biodiversité.

### **Aménagement - gestion durable des eaux pluviales**

Les eaux pluviales seront gérées à la parcelle ou par différents systèmes (noues et parkings perméables).

### **Aménagement - valorisation du paysage, des déplacements doux et mixité**

Un travail approfondi a été réalisé avec l'ABF pour préserver l'architecture locale et les cônes de vues. Les futurs acquéreurs de lots à bâtir seront guidés par notre architecte-conseil sur leur projet. Une place importante a été faite aux voies douces.

À terme, la ZAC prévoit : des terrains à bâtir, des logements locatifs, une maison médicale et une pharmacie, contribuant ainsi, au renforcement d'une mixité sociale et fonctionnelle.



## Avec plus de 164 hectares d'espaces verts répartis sur plusieurs centaines de sites, VTH dispose d'un patrimoine naturel précieux.

Depuis 2013, nous avons choisi d'interdire les pesticides, désherbants et autres produits chimiques pour l'entretien de nos espaces verts.

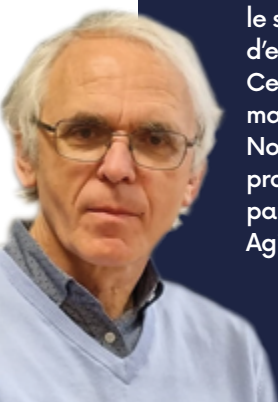
Par ailleurs, la Touraine est un lieu privilégié de reproduction des hirondelles de fenêtre, une espèce protégée mais qui subit malheureusement un déclin alarmant. La destruction de leur nid est interdite par la loi. VTH a renouvelé en 2018 une convention avec la ligue de protection des oiseaux (LPO) et s'apprête à s'impliquer encore davantage dans son partenariat avec l'association, à la fois par l'augmentation

du montant alloué mais également en s'intéressant à d'autres espèces, comme les chiroptères. La LPO intervient pour conseiller VTH à l'occasion des réhabilitations et accompagner le remplacement des nids lors de travaux sur les façades. Depuis le démarrage du partenariat, c'est plus de 28 sites identifiés et près de 700 nids artificiels qui ont été posés. VTH compte dans son patrimoine des sites exceptionnels de migration, comme par exemple Esvres-sur-Indre "Croix Blanche", qui abrite l'une des plus grosses colonies du département.

**Christian Andres**  
Président de la LPO  
Ligue de protection des oiseaux

### Un beau partenariat pour la préservation des hirondelles.

Riche d'une collaboration de huit années, la LPO Centre-Val de Loire et VTH œuvrent ensemble pour le suivi d'une cinquantaine de sites et la préservation d'environ 2 000 nids d'hirondelles des fenêtres. Ce partenariat s'est étendu à d'autres espèces : martinets noirs, rougequeue noirs et chauves-souris. Notre association n'hésite pas à partager les bonnes pratiques mises en place pour ce projet et à faire de ce partenariat un modèle sur le thème de la nature en ville. Agissons tous pour la préservation de la biodiversité !







# Sensibilisation des locataires ou comment allier préservation de l'environnement, la sécurité et l'économie circulaire.

2 actions emblématiques ont été menées, une avec la Brigade verte sur Tours et l'autre avec l'association Objectif à Amboise.

Sur le territoire de la ville de Tours, un événement a été organisé avec la Brigade verte de Tours Métropole, pour sensibiliser nos locataires sur les problématiques de dépôts sauvages d'encombrants. Une vingtaine d'habitants ont pu faire un point sur les consignes de tri, le dispositif de collecte et la valorisation des déchets. Au total 6 appareils (lampes, aspirateurs, etc.) ont pu être réparés par l'association Repair Café.

Dans les quartiers prioritaires de la ville d'Amboise, l'agence a fait appel à l'Association Objectif pour préserver l'environnement des quartiers mais aussi pour éviter les départs de feux. L'Association ramasse tous les encombrants

chaque semaine pour les amener à la déchetterie ou pour déposer les Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) dans un local réservé à cet effet. Lorsqu'il est plein, nous faisons appel à l'Association Envie, éco-organisme installé à Saint-Pierre-des-Corps. Elle vient récupérer les DEEE, à raison de 2 passages par an. Ils sont remis en état ou sont démontés pour récupérer les pièces détachées, avant d'être vendus. Cette opération nous a permis de réduire de manière importante notre budget encombrants, de valoriser des heures d'insertion et d'établir un partenariat avec la Mairie d'Amboise et le SMICTOM (Syndicat mixte de collecte et de traitement des ordures ménagères) par la signature d'une convention rendant la mise en déchetterie gratuite pour notre organisme.

**Frédéric Vietti**  
 Directeur  
 Association d'insertion Objectif

« L'Association Objectif, porteuse de chantiers d'insertion, salarie des personnes rencontrant des difficultés sociales et professionnelles. À ce titre, 1/3 de notre effectif habite les quartiers prioritaires d'Amboise et est majoritairement locataire de Val Touraine Habitat. Objectif travaille depuis de nombreuses années pour la Politique de la ville, sur l'axe emploi : « Travailler pour son cadre de vie ». Nous avons donc mené plusieurs chantiers pour le compte de VTH, essentiellement de plantations (vergers, massifs, jardinets en pieds d'immeubles...) mais aussi pour de la pose ou dépose de mobilier. Notre partenariat s'est élargi en 2019 avec la collecte d'encombrants dans le cadre d'une convention de partenariat. Le nouveau marché d'espaces verts (pour 3 ans), clausé, nous a permis d'assurer les heures d'insertion de l'entreprise titulaire, sur le quartier de la Verrerie. Ainsi, sur la seule année 2021, ce partenariat a généré pour Objectif un chiffre d'affaires de presque 40 K€. Ce chiffre correspond à plus de 4 000 heures d'insertion, soit plus de 2 ETP. Ce partenariat est aujourd'hui important pour Objectif, et les chantiers développés pour l'agence d'Amboise sont formateurs et motivants pour nos salariés en insertion dans leur dynamique de retour à l'emploi. »



## LES IMPRESSIONS

# Des économies et des modes respectueux de l'environnement

Baisse durable de documents imprimés chez VTH depuis 2017.

**-31 %** ..... **-44 %**

de pages imprimées :  
équivalent à 1 969 ramettes  
de papier de 500 feuilles

de pages imprimées  
en noir & blanc



Pratiquement zéro fax (pour un volume de plus de 48 000 il y a encore 7 ans).

La rationalisation du parc, la possibilité de numériser très facilement tous les types de document, la suppression automatique des documents non libérés au bout de 96 heures, une authentification par code ou carte ont fait que les usages ont été modifiés. Et les effets confinements et télétravail ont aussi accentué ces nouveaux réflexes : comment imprimer moins, et préserver notre planète !

## 2 fois lauréats sur des appels à projets fonds friches

Des projets de construction et d'aménagement primés par l'État. Ils permettent de recycler des friches, pour répondre aux objectifs croisés de revitalisation urbaine et économique, tout en limitant l'artificialisation des sols. C'est le cas sur l'ancien Ehpad de Langeais, l'ancienne caserne des pompiers d'Amboise et l'opération en Véfa d'un ancien site industriel d'Azay-sur-Cher, le promoteur ayant pu bénéficier lui-aussi du fonds friches. C'est 26 678 m<sup>2</sup> de foncier recyclé. Il y sera construit 106 logements, une maison de santé, des terrains à bâtir destinés à des particuliers et une maison d'hébergement temporaire pour les personnes âgées.



# Loi Climat et résilience

Inspirée des travaux des 150 membres de la Convention citoyenne pour le climat, la nouvelle Loi du 22 août 2021, dite loi Climat et résilience, vise à accélérer la transition écologique de la société et de l'économie française. Cette loi s'articule autour de cinq thématiques : consommer, produire et travailler, se déplacer, se loger, et se nourrir. Pour le logement, c'est notamment l'éradication progressive des « passoires thermiques » (à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2025, avec l'interdiction de mettre en location les logements classés en G puis en 2028 les logements classés en F, et enfin en 2034 les logements classés E. C'est aussi la division par deux du rythme de la bétonisation d'ici 2030, pour « atteindre » en 2050 l'objectif de zéro artificialisation nette. Ainsi, les préoccupations environnementales vont impacter l'ensemble de nos activités de gestion locative, de construction et de réhabilitation, et devront être intégrées dans le cadre de notre prochain plan stratégique de patrimoine.

## Réforme des Diagnostics de performance énergétique (DPE), renouvellement de 20 500 diagnostics

Les DPE sont obligatoires depuis 2009. L'objectif du législateur est de les rendre opposables. Cependant, les règles d'attribution des étiquettes de A à G ont été profondément modifiées. Désormais l'étiquette affichée est la plus mauvaise entre performance thermique et production de gaz à effet de serre. La répartition de notre patrimoine entre chaque étiquette va évoluer. Il est donc impératif de réaliser très rapidement les nouveaux DPE pour engager les travaux qui permettront de respecter le calendrier d'amélioration de la performance énergétique du patrimoine résidentiel prévu par la loi Climat et résilience. Ce sont 20 500 diagnostics qui devront être réalisés sur notre patrimoine d'ici 2023, pour un coût total de plus de 1 M€.





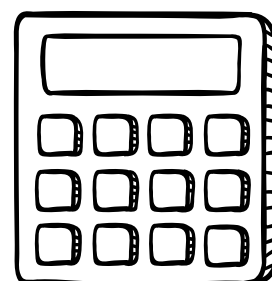
TOP

# Lauréat de la 1<sup>ère</sup> édition de l'appel à projets sur Notre-Dame-D'Oé pour l'utilisation de matériaux biosourcés dans la construction

Il était logique, dans la démarche d'éco-conception de notre lotissement mais aussi dans la continuité de la construction des 22 logements certifiée E+C-, de répondre à la sollicitation du conseil régional du Centre-Val de Loire sur cet appel à projet pour la construction de 15 logements. Le choix des matériaux s'est porté sur une ossature bois, couplée à de l'isolation en fibres naturelles et un bardage bois.



## EN CHIFFRES



620

logements concernés par l'isolation des combles

391

logements concernés par le remplacement des menuiseries extérieures

67

logements concernés par le remplacement des radiateurs

819

logements concernés par une isolation thermique extérieure

3 663

logements ont bénéficié de gros travaux

18,4 %

d'amélioration de la performance énergétique moyenne du patrimoine de VTH par rapport à 2009

739

logements réhabilités livrés dans l'année

# Diagnostic de performance énergétique (DPE)

Le démarrage du renouvellement des DPE a connu plusieurs ratés.

Initialement prévue en 2020, la méthode de calcul n'a finalement été validée qu'en mars 2021, pour une application au 1<sup>er</sup> juillet 2021 !

Constatant que les nouveaux DPE conduisaient à une forte augmentation du nombre de passoires thermiques, le législateur a stoppé en septembre, la production des nouveaux DPE pour modifier les hypothèses de calcul les plus pénalisantes. La validation définitive des nouveaux DPE devrait intervenir début 2022, alors même que les travaux d'amélioration des logements classés en G, qui ne sont pas identifiés, devront être terminés fin 2024.



93 %

des opérations livrées en 2021 ont un niveau de performance thermique au moins égal à la RT 2012 -10 %

86

logements neufs livrés certifiés NF Habitat - Démarche HQE® (Haute Qualité Environnementale)

870

logements concernés par le remplacement de leur chaudière

174

logements concernés par la réfection de la chaufferie collective

584

logements livrés en travaux d'économie d'énergie

157

logements concernés par la réfection et l'isolation des toitures terrasses

E > C

Étiquette énergétique DPE moyenne avant et après réhabilitation sur les opérations de 2021







# CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE





Val Touraine Habitat aménage le territoire, développe son patrimoine et ses services afin de produire un habitat de qualité et améliorer les services proposés aux locataires, aux accédants à la propriété et plus globalement aux collectivités.



# AMÉLIORER ET DÉVELOPPER L'OFFRE D'HABITAT SUR LE TERRITOIRE

## NOTRE STRATÉGIE

Nous avons un rôle d'acteur économique responsable, en lien avec les territoires, puisque nos opérations de construction, de réhabilitation et d'entretien alimentent le tissu économique local (PME, TPE, entreprises d'insertion...). Trouver un équilibre constant entre nos ressources et les fonds propres nécessaires à ces opérations, lutter contre la vacance commerciale et les impayés, veiller à équilibrer au mieux nos opérations de construction et de réhabilitation, tel est l'enjeu.

## NOS OBJECTIFS 2021

### AVANCÉS



Révision de la charte d'engagement prestataires/bailleur/locataires ;

Optimiser les réserves foncières en les catégorisant et en recherchant les meilleures opportunités d'affectation (produire du logement, des terrains à bâtir, revente, fermage).

### RÉALISÉ



Lutter contre le travail illégal avec la mise en place d'une isolation de contrôle de déclaration des salariés sur les chantiers.



Val Touraine Habitat est un acteur reconnu pour son rôle d'aménageur sur l'ensemble du département. Le statut d'Office public de l'habitat nous permet de répondre pleinement aux objectifs de mixité sociale souhaités par les collectivités en réalisant des opérations comprenant à la fois des logements locatifs sociaux, des terrains à bâtir réservés à la propriété privée et des îlots destinés aux promoteurs privés. Certaines opérations peuvent également accueillir des activités de commerces ou de services, privés ou publics.

Plus qu'un moyen pour Val Touraine Habitat d'obtenir du foncier pour ses opérations de logements, la réalisation d'opérations d'aménagement (ZAC ou lotissement) est un acte majeur de développement marquant durablement la physionomie des communes, tant du point de vue de leurs aspects urbains et paysagers que de leur dynamique démographique et leur structure sociale.

L'opération de « Saint-Ermé » sur la commune de Montlouis-sur-Loire est un bon exemple. Elle s'est achevée avec la réalisation de 38 logements locatifs sociaux dont 7 maisons individuelles, un espace pour la réalisation par un promoteur privé de 7 maisons groupées, 3 terrains à bâtir et une chambre funéraire intercommunale, le tout sur environ 1 ha. Ce projet complexe prend place dans une dent creuse où une couture urbaine a été faite pour accueillir une diversité de forme urbaine afin de préserver le foncier et une diversité d'usage.

En 2021, les travaux de plusieurs opérations d'aménagement ont démarré à Larçay, Langeais, et Sorigny. Pour cette dernière commune, l'opération prend place en centre-bourg, rue des écoles. Elle représente environ 1 ha aménagé par Val Touraine Habitat. Les travaux ont démarré le 4 mai 2021 et les travaux de viabilisation (hors travaux de finition) se sont achevés le 7 octobre 2021.



### **Alain Anceau** Maire de Saint-Roch

Avec Val Touraine Habitat, notre relation est ancienne et nous réfléchissons ensemble sur l'avenir du PLU. Notre commune, située en zone périurbaine, intéresse de près tous les aménageurs dans le cadre de recherches de foncier, aux portes de Tours.

Avec le déplacement de notre école, nous avons profité d'une belle opportunité pour pérenniser nos classes futures et pour travailler sur un lotissement mixte, mêlant de l'habitat intergénérationnel avec le maintien de nos aînés, de l'habitat des jeunes couples, ainsi que de l'accession à la propriété.

Le projet a évolué pour prendre en compte l'avis de nos habitants, la transition écologique et le développement économique, avec l'objectif prioritaire de travailler sur la qualité de vie du lotissement de « l'Ancienne école ».

Nous allons bientôt ouvrir un nouveau chantier avec VTH, à côté de la Mairie qui va se recentrer. En effet, nous préparons l'arrivée progressive de nouveaux habitants à Saint-Roch, en tenant compte de l'évolution de nos infrastructures.



---

## LE DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE AVEC L'AIDE DU FONDS FRICHES

---

Dans le cadre du plan de relance, l'État a déployé un premier fond pour le financement des opérations de recyclage des friches. Sur la Région Centre-Val de Loire, une enveloppe de 4 millions d'euros a été accordée. Val Touraine Habitat a fait partie des lauréats au titre de la requalification d'un ancien Ehpad à Langeais en projet d'aménagement mixte avec des logements sociaux, des terrains à bâtir et une maison médicale. Ce dossier a été sélectionné sur la base des critères tels que la maturité du projet, le nombre de logements construits ou encore le caractère prioritaire du secteur. La subvention s'élève à 234 K€.

Le second appel à projets a permis à Val Touraine Habitat d'être sélectionné pour la création de logements et d'un foyer d'hébergement temporaire sur Amboise en lieu et place de l'ancienne caserne de

pompiers. Ainsi, nous avons bénéficié sur ce projet d'une subvention de 515 K€.

Val Touraine Habitat poursuit ainsi son développement en accord avec son projet stratégique et en tenant compte des priorités des collectivités, malgré les ponctions financières liées à l'application de la RLS. Depuis sa mise en place en 2018, la RLS représente un montant de 18,5 M€. Notre développement se maintient avec une programmation de 150 à 200 logements sur l'Indre-et-Loire, avec une attention particulière sur les logements adaptés au vieillissement. Le budget pour les opérations de réhabilitation thermique des logements est également en progression avec les objectifs fixés dans la Convention d'utilité sociale qui prennent en compte les nouvelles réglementations fixées par la loi Climat et résilience.

---

## L'ACCOMPAGNEMENT DES COLLECTIVITÉS

---

Val Touraine Habitat apporte son expertise et son expérience dans le cadre d'appels à projets émanant de collectivités locales et/ou territoriales. À titre d'exemple, nous citons l'extension et la réhabilitation de l'espace des solidarités de Montlouis-sur-Loire.

Suite à appel à candidature, nous avons signé en mars 2018, une convention de mandat avec la commune de Montlouis-sur-Loire pour l'extension et la réhabilitation

d'un bâtiment existant. Ce dernier abritait déjà le Service municipal de l'emploi et des solidarités (SMES). En février, nous avons livré à la commune un nouvel espace qui accueille outre le SMES, la MDS (Maison départemental des solidarités) et divers autres services et/ou permanences associatives.

**Ce projet représente un investissement de 711 K€ pour la commune.**

.....

**Jonathan Vauvert**  
Directeur de la solidarité  
Ville de Montlouis-sur-Loire

Val Touraine Habitat a su nous accompagner dans la mise en œuvre de ce projet ambitieux, un premier accueil social sur notre commune. Un service social de proximité qui réunit différents partenaires et qui a nécessité l'expertise et un suivi rigoureux du maître d'ouvrage. Il est primordial de bien garder en tête la finalité d'un bâtiment lors d'un chantier. Le contact avec Val Touraine Habitat a été facilitant, réactif et à l'écoute de nos préoccupations en tant qu'utilisateur.





---

## LA VENTE DE LOGEMENTS

---

Au cours de l'année 2021, notre organisme a poursuivi ses réflexions sur la stratégie de vente articulée autour des valeurs de Val Touraine Habitat : bienveillance, compétences, préservation de l'environnement, proximité et innovation. Le Conseil d'administration de VTH a ainsi approuvé notre stratégie de vente responsable.

En 2021, 50 logements anciens ont été vendus, dont notamment 5 à des locataires qui occupaient leurs logements et 14 à d'autres locataires du parc social.

La commercialisation des opérations réalisées s'est poursuivie : 2 appartements en accession directe ont été vendus, 2 contrats de location-accession et 2 levées d'option PSLA ont été signés.

Une opération de 10 logements en PSLA sur la Commune de Notre-Dame-d'Oé est à l'étude.



# 31 logements neufs

## « Rue du Val de l'Indre » à Monts

Le programme « Rue du Val de l'Indre » comprend 14 logements collectifs et 17 logements intermédiaires. Cette opération est composée de 22 PLUS et 9 PLAI. Les premiers locataires Montois sont particulièrement ravis des logements et de leur cadre de vie. L'investissement qui approche les 4,5 M€ a généré plus de 1 500 heures d'insertion.

---

## LA VENTE DE COMMERCES

---

Val Touraine Habitat a vendu avec succès 3 commerces et en a loué 1 autre dans le cadre de l'opération d'aménagement « Le Clos du Haras » à Neuillé-Pont-Pierre. Ainsi une pharmacie, un coiffeur, un cuisiniste et un audioprothésiste ouvriront leurs portes au printemps 2022. Par ailleurs, Val Touraine Habitat répond également aux sollicitations d'acquisition exprimées par des professionnels déjà locataires de locaux d'activité. Ainsi 2 locaux ont été vendus à leurs occupants en l'occurrence des professionnels de santé.

---

## PÉRENNITÉ DE L'OFFICE ET DE SON PATRIMOINE

---

La RLS (Réduction de loyer de solidarité) a représenté une baisse de 5,5 M€ impactée sur les loyers conventionnés, soit près de 6,6 % de ces loyers. Acteur économique majeur d'Indre-et-Loire, Val Touraine Habitat poursuit néanmoins ses investissements, en continuant de produire des logements neufs, en réhabilitant une partie de son patrimoine, et en maintenant ses budgets d'entretien courant. Grâce à une analyse plus fine et au travail de chacun, nos frais de gestion sont maîtrisés. Une politique de groupement d'achats avec d'autres acteurs permet également de contenir les charges récupérables auprès des locataires, notamment sur les énergies.



Val Touraine Habitat a permis aux locataires en recherche d'emploi, d'apprentissage et/ou de formation de se mettre en relation avec des entreprises du secteur du BTP (entretien, maintenance, services...) mais également de notre Office dans le cadre d'un forum de l'emploi virtuel. Une première édition réussie qui nous encourage à poursuivre en faisant évoluer le concept afin de coller au plus près des attentes des entreprises et des personnes en recherche d'emploi.





**Laurent Richard**  
Maire de Monts

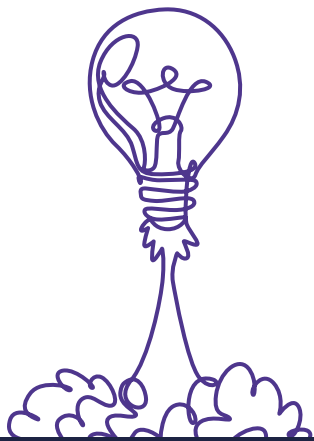
Monts est une commune active et attractive, mais qui a toujours souffert d'un vrai manque de centralité. En imaginant le projet immobilier de « La Rauderie », nous souhaitions renforcer notre cœur de ville, autour de logements de taille moyenne (T2 et T3), intergénérationnels, et proches des moyens de transports collectifs.

Val Touraine Habitat a pleinement répondu à notre attente en imaginant un lotissement « moderne », respectant l'architecture traditionnelle, avec une grande qualité pour les appartements, très appréciés aujourd'hui par des locataires heureux.

De plus, les 31 logements neufs de l'opération « Rue du Val de l'Indre » apportent une nouvelle dynamique, ainsi qu'un cadre de vie reconnu et apprécié. À Monts, nous sommes pleinement satisfaits du travail collaboratif et du lien de confiance tissé avec Val Touraine Habitat, au cours de ces dernières années.



**TOUS  
MOBILISÉS  
POUR  
L'EMPLOI #1**



## FONDS DE SOUTIEN À L'INNOVATION (FSI)

En 2021, Val Touraine Habitat a de nouveau été reconnu comme un acteur innovant du logement social grâce aux projets suivants qui ont bénéficié du FSI :

- L'Assistance à maîtrise d'usage (AMU) pour un projet de résidence intergénérationnelle à Esvres-sur-Indre afin d'assurer l'interface entre toutes les parties prenantes du projet à savoir les futurs locataires, le maître d'œuvre de l'opération, la collectivité et le CCAS, les structures associatives partenaires ;
- La mise en œuvre d'une démarche qualité globale au sein de notre organisme.

Par ailleurs, l'agence mobile de Val Touraine Habitat a suscité de l'intérêt auprès de plusieurs bailleurs qui souhaitent également mettre en œuvre ce dispositif. Cette innovation est un succès auprès de nos locataires. Avec plus de 200 locataires rencontrés, la proximité est ainsi renforcée.

## NOS RÉSULTATS FINANCIERS

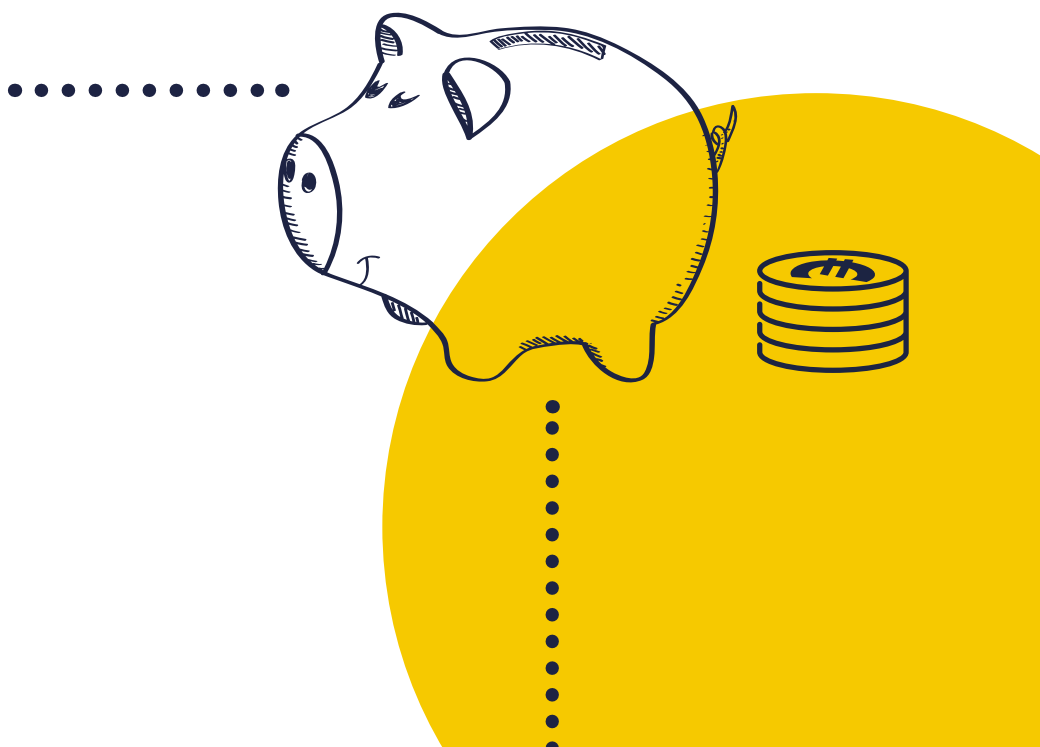
Avec un chiffre d'affaires de 113 M€, un autofinancement net de 15,8 M€, Val Touraine Habitat peut continuer à investir dans des projets de qualité. Ainsi, en 2021, nous avons investi 26,6 M€ dans la construction neuve, 23 M€ dans la réhabilitation et 17,7 M€ dans son amélioration (gros travaux, renouvellement de composants, entretien...).

L'année 2021 est le premier exercice en comptabilité commerciale et à ce titre différentes opérations comptables ont été réalisées selon de nouvelles règles ou nouvelles méthodes.

Ainsi, les impacts principaux des changements de méthodes sur l'autofinancement sont principalement dus aux résultats de ventes de lots de terrains à bâtir et de locaux, constatés avant 2021 et rattachés à l'exercice 2021 au titre de régularisation pour 3,7 M€.

Par ailleurs, cette régularisation impacte également le montant de chiffre d'affaires pour un montant de 18,5 M€.

Sans ce retraitement, le chiffre d'affaires de l'année 2021 aurait été de 94,5 M€ en comparaison avec l'année 2020 dont le chiffre d'affaires était de 92 M€, la progression aurait été de 2,5 M€ soit 2,7 %. Le résultat comptable au 31/12/2021 est de 13 M€.





# Les revenus de Val Touraine Habitat

En 2021, nos recettes proviennent à 78 % des loyers que nous avons perçus. Ce taux est plus faible que pour les exercices précédents, notamment compte tenu de l'importance des régularisations des ventes de lots à bâtir impactant de manière exceptionnelle le chiffre d'affaires de cette année et faisant baisser par conséquent la part des loyers dans le chiffre d'affaires.

Les autres ressources sont composées principalement de la vente de terrains à bâtir et de logements HLM ainsi que des dégrèvements de taxes foncières liés à des travaux de rénovation énergétique. De plus, au titre des changements de méthodes comptables, la conduite d'opération sur nos programmes a généré sur 2021 des produits d'exploitation de 0,8 M€ et des produits exceptionnels de l'ordre 1,2 M€.

Les résultats de l'année 2021 sont donc impactés par ces différentes régularisations de manière significatives.

Cette année a vu également la mise en place de notre nouveau service recouvrement et malgré un contexte économique difficile pour nos locataires, des résultats satisfaisants au niveau des impayés ont pu être constatés.

Il est cependant constaté, en 2021, une baisse progressive de l'APL versée. En effet, en 2020, l'APL représentait 23,6 % des règlements perçus, alors qu'en 2021 l'APL représente 21,3 %. La réforme des APL sur la prise en compte des revenus actualisés en est à l'origine.

Notre plan général de lutte contre la vacance a permis de coordonner et d'amplifier nos actions : outils internet (annonces en ligne), création d'un poste de commercialisatrice sur les territoires principalement gérés par les agences de Chinon et de Loches, réduction des délais de mise en (re)location... Grâce à ces efforts, notre taux de vacance commerciale (logements en attente d'être reloués) est de 2,88% en moyenne sur l'exercice.

Les ressources financières ainsi retirées de nos activités permettent de maintenir un niveau significatif d'entretien et de renouvellement du parc de logements.

De plus, Val Touraine Habitat a une politique active depuis plusieurs années de vente de patrimoine pour à la fois proposer un parcours résidentiel aux locataires, et en même temps générer des plus-values de vente permettant de retrouver des fonds propres nécessaires à notre politique de développement et de réhabilitation.

En effet, les réformes se succèdent et les opérations de construction neuve ou de réhabilitation ont des coûts qui augmentent de manière assez significative. Val Touraine Habitat doit pouvoir injecter chaque année près de 20 à 25 M€ de fonds propres dans les opérations de construction, de réhabilitation et de gros travaux.

## LES PERSPECTIVES 2022

C'est dans un contexte d'évolution de la politique du logement que le budget 2022 s'est construit. La loi Climat et résilience va nous challenger sur le traitement des réhabilitations qui étaient déjà au cœur de notre stratégie. Le projet d'entreprise TempO est également valorisé dans le cadre de nos perspectives à court et moyen terme.

Ainsi, Val Touraine Habitat entend poursuivre ses investissements afin de contribuer à la relance de l'économie avec plus de 66 M€ de budget de travaux, près de 10 M€ de dépenses d'entretien et de 7 M€ pour les opérations d'aménagement.



## Une première acquisition en Usufruit locatif social (ULS) à Saint-Avertin

L'usufruit locatif social a été introduit dans la loi Engagement national en faveur du logement de 2006 et complété par décret en 2009.

La mise en œuvre de ce dispositif illustre la tension immobilière sur les territoires de la Métropole.

Val Touraine Habitat a ainsi acquis 6 logements en Usufruit locatif social qui seront livrés en 2024.

L'acquisition en usufruit présente de nombreux avantages :

- La possibilité d'acquérir des logements sociaux en zone tendue où le foncier est cher ;
- Un coût d'investissement réduit en n'achetant que l'usufruit ;
- La possibilité de se porter acquéreur en fin d'usufruit de la nue-propriété ;
- Une mixité sociale renforcée.

## RELATION AUX PRESTATAIRES ET À L'EMPLOI

Travailler avec le tissu économique local, favoriser l'insertion et nouer des relations partenariales, tels sont nos défis d'acteur économique responsable.

Pour les opérations de construction neuve, de réhabilitation ou encore pour l'entretien de notre patrimoine, nous privilégions le modèle d'allotissement qui permet aux entreprises locales (artisans, TPE et PME) de répondre plus facilement à nos appels d'offres. L'allotissement peut être technique, fonctionnel ou encore géographique.

L'année 2021 a été marquée par une complexité de la reprise économique avec de nombreux secteurs en difficulté devant faire face à la hausse des prix des matériaux, à la difficulté d'approvisionnement et pour certains à l'absentéisme de leurs collaborateurs touchés par le Coronavirus, ou encore à une pénurie de main d'œuvre, générant ainsi une désorganisation des chantiers.

Val Touraine Habitat a bien pris en compte ces difficultés en renonçant notamment à l'application des pénalités contractuelles, ou en aménageant les délais d'exécution.

Nous essayons d'être plus qu'un « simple donneur d'ordres » en développant une relation de proximité et de soutien auprès de nos prestataires. Ainsi, nous nous attachons à instaurer un climat de confiance qui permet d'améliorer la qualité de services envers nos locataires (rencontres régulières entre nos équipes de terrain et les entreprises).



# La promotion des clauses d'insertion dans les achats en Véfa

Val Touraine Habitat, en partenariat avec les promoteurs, prévoit des clauses d'insertion dans les achats en Véfa. En 2021, pour les opérations achetées à des promoteurs, le nombre d'heures d'insertion réalisées a été de 2 380. Il est ainsi prévu dans les contrats de réservation des Véfa, des conditions imposant au vendeur une clause d'insertion de 5 % minimum de la valeur du montant des marchés et qui sera obligatoirement convertie en nombre d'heures travaillées sur le chantier.

## L'INSERTION PAR L'EMPLOI

En tant qu'Office public de l'habitat, Val Touraine Habitat s'est fait fort, depuis près de 7 ans, de développer notamment la prise en compte des aspects sociaux dans la réalisation de ses opérations de construction neuve, ainsi que dans ses opérations de réhabilitation et l'entretien de son patrimoine. Introduisant pour ce faire dans ses différents marchés de travaux, une clause sociale.

Clause sociale qui est alors exprimée en heures d'insertion calculées par nos partenaires (le Crepi Touraine et le CD37), et représente un taux d'effort minimum pour les entreprises de l'ordre de 5 % du montant du marché.

La promotion des clauses d'insertion dans les achats auprès de promoteurs privés en Véfa est également de mise. Il est ainsi prévu dans les contrats de réservation des Véfa, des conditions imposant au vendeur une clause d'insertion de 5 % minimum de la valeur du montant des marchés et qui est obligatoirement convertie en nombre d'heures travaillées sur le chantier. Dans ce cadre, 4 809

heures d'insertion ont été réalisées.

Près de 42 % des heures d'insertions sont réalisées par les entreprises titulaires des Accords-cadres d'entretien du patrimoine de VTH.

En sept ans, le cumul des heures d'insertion réalisées, dans le cadre des Marchés publics et les achats en Véfa, a augmenté de 170 %. Passant de 14 585 en 2015 à près de 39 500 pour l'année 2021 (Crepi Touraine : 10 354 heures et Conseil départemental : 29 141 heures). Pour cette dernière année, cela représente l'équivalent de 24,6 équivalents temps plein.

Val Touraine Habitat travaille également directement avec des structures d'insertion par l'activité économique, telles que la Régie des quartiers de Joué-lès-Tours (marché de déménagement, chantiers dans les logements...), des associations intermédiaires (Les Compagnons bâtisseurs, Objectif 37), des entreprises d'insertion comme Castel renaudais insertion (Association Cri).

**Béatrice Le Hegarat**  
Directrice de l'Apser  
Association de prévention socio-éducative de La Rabière

Ce chantier attrait à la réfection d'un hall a fait l'objet d'un partenariat entre la Régie des quartiers, Val Touraine Habitat et l'Apser. Il s'est déroulé du 20 au 28 juillet 2021 et 3 garçons entre 14 et 19 ans ont pu y participer. La difficulté rencontrée a été de trouver des jeunes qui souhaitent s'investir sur ce chantier car il faut savoir qu'œuvrer sur son propre quartier aux yeux de ses pairs n'est pas simple. Par ailleurs, ce hall n'ayant pas très bonne presse dans le quartier présentait une complexité supplémentaire pour attirer les jeunes à s'y investir. Cependant, la qualité de l'accompagnement effectué par les professionnels de la Régie a permis de dépasser toutes ces difficultés.





TOP

# L'impact de la crise sanitaire sur l'exécution des marchés

La poursuite de la crise sanitaire a impacté l'exécution de nos marchés d'entretien retardant ainsi le passage des entreprises dans les logements.

En qualité de Maître d'Ouvrage, Val Touraine Habitat a veillé à l'application sur l'ensemble de ses chantiers du guide de l'OPPBTB (Organisme de prévention des branches professionnelles du BTP) en renforçant notamment les mesures d'hygiène et de sécurité.

VTH a également répondu, au cas par cas, aux sollicitations des entreprises subissant des retards de livraisons de fournitures et ou des hausses de prix des matériaux par application de l'imprévision, qui a permis de renégocier les marchés dans l'intérêt des entreprises.

Malgré la poursuite de la crise sanitaire, l'ensemble de nos prestataires se sont adaptés et mobilisés pour limiter les retards.



## Stéphane Pouëssel

Président de la FFB 37

Fédération française du bâtiment d'Indre-et-Loire

Malgré une activité soutenue pour le secteur du Bâtiment, ce début d'année a été marqué par la perturbation des chantiers, résultant de l'absentéisme des salariés de nos entreprises contaminés par la Covid-19. Indépendamment de notre volonté, les délais de réalisation des chantiers ont été impactés. Nous constatons désormais une accalmie, mais appelons l'ensemble des maîtres d'ouvrage à adopter un comportement de tolérance en recalant les plannings sans pénalités de retard.

## EN CHIFFRES



**180**

logements neufs livrés

**2,88 %**

taux moyen de vacance commerciale à 0 mois

**1,9 M€**

montant des dégrèvements obtenus en 2021

**1 125**

prestataires, dont **59 %** basés en Indre-et-Loire

**15,8 M€**

d'autofinancement net

**1 702 €**

dépensés en moyenne pour l'entretien de chacun de nos logements

**39 495**

heures d'insertion professionnelle en 2021

**10 354**

heures Crepi

**29 141**

heures Conseil départemental

**24,6**

équivalents temps plein.



# VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES









Apprendre à travailler collectivement et efficacement dans la durée, avec une pandémie sanitaire qui s'installe : tel a été le principal défi pour tous les collaborateurs de Val Touraine Habitat en 2021. Télétravailler en mode de crise 2 à 3 jours par semaine, puis 1 jour ou revenir à 100 % au bureau, avant de réengager le télétravail massif sur la fin de l'année ; autant de variations incessantes, soumises à celles du protocole sanitaire : la flexibilité et les modes de travail hybrides se sont imposés. Un nouvel accord de télétravail pour les années à venir, plus pérenne et élargi, en a été la traduction. Mais 2021, est aussi une année de remise en question avec des départs de salariés en nette augmentation du fait du dynamisme du marché du travail. Ainsi, le soutien aux managers et des moyens renforcés pour le recrutement ont été nécessaires pour maintenir l'activité des équipes.





# FORMER, ACCOMPAGNER ET ASSOCIER LES COLLABORATEURS

## NOTRE STRATÉGIE

**Notre stratégie ressources humaines s'inscrit dans la durée et la constance** et elle s'articule autour de plusieurs dimensions :

- Recruter des professionnels confirmés ou débutants qui se reconnaissent dans les valeurs et le projet d'entreprise de VTH ;
- Accompagner les collaborateurs dans leurs parcours professionnels y compris pas la mise en place de formations pertinentes ;
- Favoriser la mobilité interne ;
- Poursuivre nos engagements forts en termes de qualité de vie au travail ;
- Maintenir un dialogue social riche et respectueux ;
- Construire progressivement des outils de gestion RH numériques adaptés et maîtrisés.

## NOS OBJECTIFS 2021



La signature  
d'un accord  
élargi de  
télétravail en  
octobre 2021.

100 %  
réalisés

La combinaison du  
recrutement de nouveaux  
collaborateurs sur de  
nouveaux postes créés  
par le projet TempO et la  
mobilité-promotion de  
collaborateurs plus anciens.



## CONDITIONS D'EMPLOI ET DE TRAVAIL

Au 31 décembre 2021, 417 salariés sont employés par VTH avec une ancienneté moyenne de 11 ans. Les recrutements se font quasiment tous en CDI (98 % de notre effectif bénéficie de ce type de contrat). En 2021, 54 collaborateurs ont été recrutés en CDI en remplacement (départs en retraite, démissions, ruptures conventionnelles...) et/ou en création de postes. Parmi eux, 13 salariés étaient précédemment en CDD ou en intérim avant de se voir proposer une embauche en CDI. L'effectif de Val Touraine Habitat est majoritairement féminin. Sur ces sept dernières années, la part des femmes dans l'effectif cadre est passée de 45 % à 55 %. À cet égard, l'écart global de rémunération entre

les hommes et les femmes est inférieur à 1 % en faveur des hommes, selon l'index légal publié en mars 2021, qui atteint le score quasi parfait de 99/100 pour la seconde année consécutive. De même, l'entreprise maintient sa politique de remplacement dès le premier jour de tous les employés de terrain absents, par un recours très conséquent à l'intérim, afin de garantir la qualité du service « Propreté » à nos locataires. Les salaires de base ont été augmentés de 0,75 %. Les augmentations individuelles ont représenté une enveloppe de + 1 % de la masse salariale, très largement distribuées dès le début de l'année.

**PARMI LES AVANTAGES RÉGULIERS LIÉS AUX CONDITIONS DE TRAVAIL QUI CONSTITUENT EN QUELQUE SORTE LE « PACKAGE SALARIAL VTH »**

**13**

Un treizième mois est versé chaque année.



Des véhicules de service sont fournis à la majorité des collaborateurs qui se déplacent régulièrement et avec lesquels ils peuvent effectuer leurs trajets domicile-travail.



Un accord d'intéressement est en place depuis sept ans, avec la particularité notable d'être l'outil de reconnaissance salariale favorisant la solidarité entre tous, avec des primes distribuées également. Le montant versé en 2021 représente 2,3 % de masse salariale.



Pour la troisième année consécutive, une « prime exceptionnelle de pouvoir d'achat » de 130 € a été versée début 2021 à destination de tous les personnels de proximité et d'accueil, considérés comme les collaborateurs de la « seconde ligne » face à la pandémie de la Covid-19.

Des primes sont attribuées chaque année selon les emplois et circonstances : prime de performance, prime exceptionnelle, prime quartier prioritaire de la politique de la ville, prime d'astreinte, prime d'ancienneté pour les non-cadres ; indemnité de fonction pour les cadres.

Un dispositif de retraite supplémentaire financé à 100 % par l'employeur permettant à chaque salarié de constituer une épargne salariale à hauteur de 4 % ou de 8 % de ses salaires en fonction de son statut.

**LES NOUVEAUTÉS 2021**



## **Nouveau contrat frais de santé : avec le mode duo, un cadre mieux ajusté aux situations familiales d'aujourd'hui.**

Conclu pour 5 ans, le contrat frais de santé, appelé généralement « mutuelle » était à renouveler cette année. Sa particularité : la cotisation obligatoire varie avec la situation familiale du salarié. Jusqu'alors, une seule cotisation « famille » s'imposait à tous ceux n'étant pas strictement célibataires, cotisation ouvrant ainsi les garanties à l'ensemble des « ayants droits ».

En accord avec les représentants du personnel, un niveau de cotisation intermédiaire a été instauré, le mode duo, préservant la solidarité collective des cotisants, mais permettant aux salariés en couple sans enfant, ou célibataire avec un seul enfant, de payer une cotisation clairement inférieure, plus ajustée à la réalité des dépenses de santé de deux personnes. Cette réponse à une attente grandissante d'une partie de plus en plus significative des effectifs s'est faite au prix d'une augmentation très modérée de la cotisation famille habituelle.

## **Déploiement du numérique : les chèques restaurants... se mettent à table !**

Économies de support papier, sécurisation des droits en évitant les colis postaux, la distribution de titres restaurant s'est modernisée en passant à la carte individuelle numérique. Plus de souplesse en réalité, avec la faculté de partager ses droits avec sa famille et la garantie de maintien de ses droits acquis. Un exemple positif d'un passage au numérique utile.

## **Le CSE nous gâte pour l'été.**

Afin d'effacer la morosité liée à la Covid depuis 2020, le CSE a offert à tous les salariés un sac de plage complet, avec une serviette foute, un jeu de raquettes, une glacière et une boîte à pique-nique, pour partir en vacances et contribuer ainsi au sentiment de retour à une vie normale. Un cadeau très apprécié avec de nombreux remerciements sur l'Intranet, et que l'on a pu retrouver en image lors du concours de photos de vacances à la rentrée.

Les vagues successives de la pandémie de la Covid-19, ont imposé le télétravail massif au sein de l'entreprise. De fin 2020 jusqu'au mois de juin, la grande majorité des collaborateurs dont les postes étaient compatibles avec le télétravail, l'ont exercé en mode « hybride », entre 1 et 3 jours par semaine. Cette pratique est certes « retombée » en intensité à la faveur de la réouverture de l'économie mais est restée clairement en place jusqu'à la fin 2021.



## LE TÉLÉTRAVAIL EN MODE HYBRIDE, LE CHOIX DE VAL TOURAINNE HABITAT

Un premier dispositif de télétravail avait été mis en œuvre en 2019 avec « seulement » 25 salariés télétravailleurs. Évidemment, la crise du Covid a complètement bouleversé par sa brutalité en 2020, et malheureusement par sa continuation en 2021, la manière d'organiser le travail. Dans un contexte général où le télétravail de crise s'est imposé massivement, les équipes de VTH ont joué le jeu, avec 2 à 3 jours de télétravail par semaine en moyenne pour tous les postes le permettant. Rappelons qu'avec 160 salariés de terrain sur les métiers de la propreté, du gardiennage et de l'accueil des

locataires, sur 417 personnes, il y a une part significative de l'entreprise où le télétravail n'est pas possible. Veiller à ne pas créer de fossé entre ceux qui peuvent en partie travailler chez eux, économiser des temps et des coûts de trajets et ceux qui doivent impérativement venir sur site pour travailler, est une préoccupation qui a guidé la Direction générale et les partenaires sociaux dans la négociation d'un nouvel accord d'entreprise sur le télétravail.

À leur appui, une vaste enquête REX ou « retour d'expérience » conduite auprès de tous les

salariés concernés en juin et juillet 2021. Très majoritairement, collaborateurs et managers ont confirmé leur souhait de rester en télétravail, au-delà de la crise sanitaire. Ils en ont défendu les avantages et démontré que le télétravail, quand il est maîtrisé, organisé et non subi, n'a pas d'effets négatifs sur l'efficacité et la productivité au travail.

La négociation d'un nouvel accord collectif a ainsi débuté mi-2021 pour aboutir fin octobre à la signature d'un accord d'entreprise relatif au télétravail conclu avec toutes les organisations syndicales.





# Rencontre

**avec**

**DIDIER MAUGIS**

**DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES**

## **POURQUOI AVOIR VOULU METTRE EN PLACE UN ACCORD COLLECTIF « OFFICIEL » DE TÉLÉTRAVAIL ?**

« Il nous a semblé très important qu'au sortir de presque deux ans de crise sanitaire, qui a largement bouleversé les manières de travailler, de traduire concrètement notre prise de conscience que l'on ne pouvait pas exactement revenir comme avant. Il y avait donc l'occasion de dépasser un premier accord sur le Télétravail, à vocation expérimentale qui existait depuis 2018, pour proposer un nouvel accord, plus élargi, en restant dans un cadre mesuré. C'est du reste ce que nous demandaient nos collaborateurs. Aujourd'hui, en avril 2022, 175 salariés télétravaillent régulièrement. C'est clairement une belle réussite. »

## **EN QUELQUES MOTS, POUVEZ-VOUS NOUS DONNER LES PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DE CET ACCORD D'ENTREPRISE RELATIF AU TÉLÉTRAVAIL ?**

« C'est d'abord un accord complet qui traite toutes les questions habituellement posées par le Télétravail. Dans le détail, pour le salarié, c'est tout d'abord la possibilité de télétravailler une journée définie par semaine. C'est également pour lui l'opportunité de télétravailler occasionnellement à hauteur de 15 jours par an offrant une certaine souplesse de fonctionnement. Le manager quant à lui dispose de toute latitude pour organiser le télétravail dans son équipe, et garde la possibilité de réserver une journée où tous ses collaborateurs sont sur site. Il est à noter que des avenants contractuels individuels détaillent les modalités et les bonnes conditions d'exercice du télétravail pour chacun et qu'un dispositif d'indemnisation a été mis en place pour compenser les frais engendrés par le télétravail à son domicile. »

## **À TERME, COMBIEN DE COLLABORATEURS DE L'OFFICE POURRAIT BÉNÉFICIER DE CET ACCORD ?**

« La Direction des ressources humaines et les managers ont, dans un premier temps, défini les critères d'éligibilité à la fois professionnels pour déterminer les emplois télétravaillables et ceux qui ne le sont pas. Dans un second temps, des critères personnels liés à l'autonomie des collaborateurs ont été intégrés. C'est, dans ce cadre, que 240 salariés environ se trouvent susceptibles de pouvoir télétravailler demain. »

## **QUELLES SONT LES AVANCÉES POUR VAL TOURAINNE HABITAT ?**

« Nous avons constaté, d'une part, que cela contribue à améliorer la qualité de vie au travail et laisse une plus grande autonomie aux collaborateurs et d'autre part, que ce type de mesures permet également de susciter un intérêt particulier pour de potentiels futurs collaborateurs. Enfin, cela pourrait nous permettre plus facilement de faire face à des situations de crise sanitaire ou d'une autre nature, comme nous avons pu déjà l'expérimenter, sans l'avoir souhaité. »

---

## FORMATION ET ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

---

En 2021, 6 859 heures de formation ont été dispensées, un chiffre en hausse de 64,8 % par rapport à 2020, où la crise sanitaire avait empêché une bonne réalisation du plan de développement. La poursuite de la crise sanitaire a réellement compliqué l'organisation et la tenue de formations, qui pour certaines ne pouvaient qu'être réalisées en « présentiel ». À l'inverse, les formations à distance se sont installées dans les pratiques courantes, depuis les formations distancielles animées en mode Teams jusqu'aux modules d'apprentissage en autonomie et autres formations en ligne et à distance autrement dit « Moocs ». Les formations se sont concentrées sur les thèmes suivants : prévention, sécurité et santé au travail ; bureautique et informatique ; gestion locative et patrimoniale (poursuite des formations autour du risque amiante et des pathologies du bâtiment) et passage en comptabilité commerciale.

10 collaborateurs VTH sont formateurs internes et interviennent selon leurs domaines de compétences : gestion locative, médiation et tranquillité, progiciel, hygiène et propreté, humidité et confort dans les logements... Ce dispositif, très apprécié, permet d'accélérer l'intégration des nouveaux embauchés, réduire les coûts de formation, gagner en souplesse, tout en valorisant les experts internes. Ces experts internes sont eux-mêmes formés à animer une formation.

**DEPUIS PLUSIEURS ANNÉES, LE DÉVELOPPEMENT DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT) SE TRADUIT PAR DES ACTIONS CONCRÈTES ET SIGNIFICATIVES :**

- **Encouragement à la mobilité** par l'ouverture des postes à pourvoir au recrutement interne tant pour favoriser le développement des carrières que pour diminuer plus prosaïquement les distances de trajet entre le domicile et le lieu de travail. 18 % des postes sont ainsi pourvus ;
- Possibilité donnée aux salariés de **réaliser des « parcours découverte »** d'autres métiers ;
- **Entretiens professionnels de « retour » systématiques après des absences prolongées** pour accompagner les collaborateurs en reprise et parfois les orienter vers de nouveaux choix professionnels.

À mon retour de congés maternité, j'ai fait part à Catherine Huguenin (Chargée de mission RH) de ma volonté d'évoluer en interne vers un poste de gardien. Elle m'a présenté le Passeport découverte. Ainsi, en octobre 2021, je suis allée à Saint-Avertin avec Frédéric Dechâtre (Gardien). Une journée enrichissante avec au programme : la visite de sa loge, la réalisation d'états de lieux, des rdvs chez des locataires. J'ai aussi visité notre patrimoine à Montlouis-sur-Loire ainsi que les programmes en construction.

Je suis ravie de cette expérience et je remercie Catherine Huguenin pour ses conseils et Frédéric Dechâtre pour sa bienveillance et cette belle journée passée à ses côtés.

**Jennifer Lemaire,**  
Employée d'immeubles  
Agence de Loches

Un « reverse  
Feedback »  
comme démarche  
d'élaboration  
d'un ambitieux  
programme  
de formation  
managériale

Reverse feedback, ce terme anglais désigne l'action par laquelle des collaborateurs vont formuler ce que leur manager fait bien et qu'il doit poursuivre ou maintenir, et ce qu'il doit améliorer ou renforcer dans ses pratiques et postures managériales. Inscrite parmi les actions du Projet TempO, la formation des responsables hiérarchiques à différentes approches et techniques de Management est une priorité pour 2022. Il fallait donc disposer d'un diagnostic des besoins tant individuels que collectifs pour toute la ligne managériale de l'entreprise : Comité de direction, Responsables de service, de pôle et managers de la proximité. C'est ainsi que 217 collaborateurs ont répondu à un questionnaire sur leur manager, garantissant leur anonymat individuel. Une restitution individualisée a été adressée à chaque manager ainsi qu'un bilan collectif. Ces résultats ont permis de construire un programme de formation managériale sur les deux prochaines années : conduite d'entretiens, management par les objectifs, sensibilisation aux risques psycho-sociaux, animations de réunions, techniques de recrutement...



# Concilier protocole sanitaire et retour des ateliers « QVT »

Espérance de la fin de la crise sanitaire ? Optimisme exagéré ? Val Touraine Habitat a fait le choix de reproposer aux salariés à partir de l'été 2021, un programme d'activités et d'ateliers orientés Qualité de vie au travail, mis en œuvre en dehors des heures habituelles de travail.



**Initiation  
au Tai-chi**

**Cycle de  
sophrologie**



Trois initiatives qui ont su vite trouver leur public, mises en œuvre dans le respect des règles sanitaires (jauges et gestes barrières). Le besoin de retrouver du collectif, de se recentrer sur des activités corporelles, contribuent ainsi, sans en exagérer l'importance, à redonner de la confiance et de la sérénité personnelle comme professionnelle. Ainsi, en dépit du retour du télétravail de crise et de la 5<sup>ème</sup> vague du Covid-19, Val Touraine Habitat peut poursuivre son programme de QVT.



**Massages Amma**



## Une Journée d'intégration... en double

Après une année 2020 où la crise du Covid l'avait empêchée, VTH a repris l'organisation d'une journée d'intégration spéciale à l'intention de tous les nouveaux salariés de l'année, journée généralement très attendue. La promotion des arrivants 2020 s'est retrouvée le 29 septembre dernier, et celles des arrivants 2021 le lendemain, soit

72 salariés au total. L'originalité du programme : un « rallye découverte » des services de VTH en format Challenge par équipes, où ce sont directement les collaborateurs des services « hôtes » qui ont carte blanche pour présenter leurs missions et activités. Pour ancrer les informations ainsi données, un quizz interroge ensuite les équipes et

désigne un vainqueur. L'après-midi consiste à découvrir une partie du patrimoine, notamment une opération en cours de construction et une en cours de réhabilitation, visites animées par les chargés d'opérations. Chaque promotion termine sa journée par la visite d'une agence et un pot convivial.

En matière de prévention et traitement des risques psychosociaux, le plan QVT intègre la mise en place d'une convention avec France victimes, une association d'aide aux victimes d'infractions pénales. Elle peut être sollicitée anonymement par tous salariés en situation de souffrance au travail et elle intervient également dans l'accompagnement des situations post-agression. Nous sommes particulièrement vigilants à diminuer la pénibilité des postes de travail, notamment ceux des personnels de terrain, et ceci bien au-delà de nos obligations légales. Depuis plusieurs années, un budget spécifique leur est dédié pour améliorer le confort de leurs locaux de travail. De même, constatant le recours de plus en plus fréquent aux temps partiels thérapeutiques lorsque des salariés sont de retour après un long arrêt maladie, VTH s'efforce alors d'adapter l'organisation du travail des équipes pour permettre une reprise progressive d'activité, afin de limiter les risques de rechute. Ainsi, 12 salariés ont bénéficié de ce dispositif en 2021.

Les formations à la sécurité, à la prévention des accidents du travail par une démarche innovante de « re-conscientisation » des gestes et postures de routine,

complétées de toutes les actions en matière de gestion des situations relationnelles difficiles et conflictuelles avec des tiers externes représentent toujours l'un des trois plus importants chapitres du plan annuel de développement des compétences. Sur un autre volet, au-delà des financements aidés pour l'adaptation de postes de travail de salariés ayant un handicap reconnu, VTH prévoit un budget dédié. Il existe également d'autres dispositions favorisant le bien-être au travail : restaurant d'entreprise ou tickets restaurant, 13 jours de RTT par an, Compte épargne-temps (CET) permettant de « monétiser » à tout moment des jours épargnés.

En 2022, la perspective de capitaliser sur l'ensemble des actions et des démarches engagées depuis plusieurs années en matière de qualité de vie au travail, d'amélioration des conditions de travail devrait aboutir à la conclusion de deux accords collectifs : l'un en matière d'Égalité professionnelle et de Diversité, l'autre encore plus large, en matière de qualité de vie au travail. Ces deux accords viendront confirmer et renouveler l'engagement direct de VTH à développer ces pratiques en cohérence avec l'accord collectif signé fin 2021 en matière de télétravail.

## Prévention sécurité, une expérimentation réussie d'un nouveau vêtement professionnel : le gilet tenseur

Dans la continuité de nos actions des maladies professionnelles, les Troubles musculosquelettiques (TMS), et de prévention des accidents du travail, Val Touraine Habitat a proposé à des Employés d'immeubles volontaires de porter cet équipement, avec l'approbation du médecin du travail. Ce gilet technique, pourvu de fibres élastomères, conduit de manière naturelle à adopter de bonnes postures de travail, qui contribuent à réduire les douleurs

dorsales. Ainsi, 10 volontaires testeurs l'ont essayé pendant un mois, avec un accompagnement personnalisé du fabricant et 9 l'ont adopté. Fort de cette expérience réussie, ce vêtement est désormais proposé à tous les Employés d'immeubles qui le souhaitent. L'accompagnement au bon usage de ce gilet tenseur est maintenant assuré par le chargé de mission proximité de VTH formé spécifiquement à l'utilisation de celui-ci.



J'ai eu l'occasion de tester le gilet tenseur sur une durée d'un peu plus d'un mois dans le cadre de mon travail dans le but de soulager ou de prévenir d'éventuel mal de dos. J'ai trouvé l'expérience concluante car cela permet d'éviter de mauvaises postures et de nous soulager dans nos gestes, parfois difficiles, que l'on répète au quotidien. Les effets ne sont bien sûr pas immédiats mais avec l'utilisation, cela permet même au-delà de notre travail de mieux se tenir. Je trouve que c'est une bonne idée et une idée innovante.

**David Boggetto,**  
Employé de proximité  
Agence de Saint-Cyr-sur-Loire





## **RECRUTEMENT : AVEC UN TURNOVER EN HAUSSE, IL FAUT DES APPROCHES NOUVELLES ET RENFORCÉES**

Toutes les entreprises dans tous les secteurs d'activité le constatent : il est devenu beaucoup plus difficile de recruter, en particulier parce que les besoins de recrutement ont largement augmenté. La concurrence est plus forte qu'avant. Pour Val Touraine Habitat, cette concurrence s'exerce avec tous les acteurs de l'habitat, publics comme privés.

En corollaire, le turnover augmente aussi puisque 25 collaborateurs ont démissionné en 2021. C'est peu pour une entreprise classique du secteur marchand à effectif comparable, mais c'est 3 fois plus qu'il y a deux ans pour Val Touraine Habitat. La crise du covid n'a fait qu'amplifier ce mouvement, qui était déjà à l'œuvre avant la crise.

Devant cette tendance de fond, le choix a été fait de créer à la DRH un nouveau poste

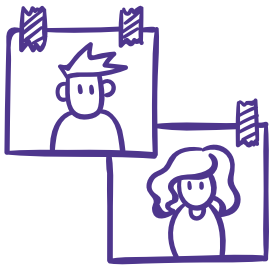
entièrement dédié au recrutement et à l'intégration de nouveaux collaborateurs, en anticipant d'un an sur la programmation du projet TempO. Une Chargée de mission RH, spécialiste du recrutement multicanal (sites emploi, réseaux professionnels, LinkedIn...), Marine Bussereau, a été embauchée pour prendre en charge des missions de recrutement tant de personnels de proximité que des fonctions commerciales ou de gestion, et également pour des postes de managers. Ce renfort permet une présence continue sur les sites d'emplois, de relancer les offres fréquemment, et de se consacrer à identifier des candidats potentiels qu'il faut contacter puis convaincre.

Nous n'hésitons plus à mettre en évidence tous nos « plus RH » dans nos offres d'emploi, sur notre site internet ou sur les réseaux professionnels : développement

des compétences, QVT, possibilité de mobilité interne, avantages sociaux...

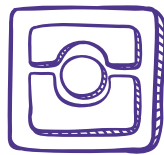
Les techniques d'évaluation des candidats doivent s'adapter. Au-delà des compétences techniques strictes attendues dans les recrutements, et qui sont de toutes façons difficiles à trouver sur les emplois les plus en tension, il faut davantage regarder les savoir-faire relationnels des candidats, leur capacité à communiquer, à conduire des projets en mode transversal. Pour ce faire, l'entreprise utilise désormais Performanse, une application reconnue d'évaluation des aptitudes professionnelles.

Enfin, dans le cadre du programme de formation des managers, une formation particulière à la conduite d'entretiens de recrutement est prévue pour 2022.



La journée team building de la DDA fut une journée très sympa à la découverte de Loches. C'était surtout une très bonne occasion pour faire la connaissance de toutes nos collègues « DDAdiens » dans une ambiance décontractée. À refaire !

**Bathilde Chapelot**  
Responsable d'opérations  
Direction du développement et de l'aménagement



Arrivée depuis seulement quelques mois dans une équipe qui se connaissait déjà et travaillait ensemble depuis un petit moment, cela m'a permis de découvrir les collègues autrement. Ce fût une très belle journée sportive et conviviale avec beaucoup de bonne humeur, de rires et de partage.

**Paula De Magalhaes**  
Assistante comptable  
Direction financière







## TEAM BUILDING

# Succès du second appel à projet cohésion d'équipe.

Après quatre dossiers présentés en 2020, neuf équipes ou entités se sont portées candidates à la réalisation d'une action collective pour améliorer et renforcer leur cohésion, parfois après des périodes difficiles de « reconstruction ». Une grande attention est portée à la manière d'imaginer le projet, de rechercher des partenaires à associer, puis de l'argumenter auprès du jury de sélection. Ensuite, c'est le plus souvent, une journée « au vert » mélangeant travail en mode séminaire et moments de convivialité.



### CE MILLÉSIME 2021 A RETENU TROIS ACTIONS QUI ONT PU SE RÉALISER :

#### LE SERVICE RÉHABILITATION

Pique-nique partagé et ballade en trottinette à Rochecorbon.

#### L'AGENCE DE CHINON

Oenorallye et jeu de piste au Clos des Quarterons à Saint-Nicolas-de-Bourgueil.

#### L'AGENCE DE JOUÉ-LÈS-TOURS

Déjeuner partagé à Ballan-Miré, Olympiades et rallye gourmand.



### SANS OUBLIER LES DEUX TEAMS GAGNANTES EN 2020, QUI ONT PU RÉALISER LEURS ACTIONS EN DEHORS DE LA PÉRIODE DE LA COVID-19 :

#### LA DIRECTION FINANCIÈRE

Ballade en vélo, dégustation de vins à Montlouis-sur-Loire et sortie canoë.

#### LA DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT ET DE L'AMÉNAGEMENT

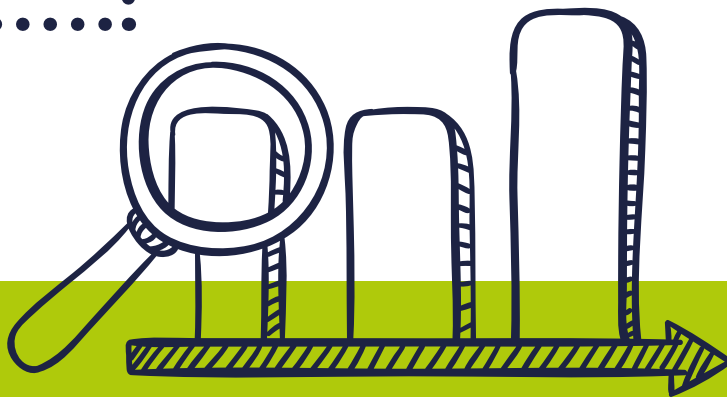
Visite touristique 100 % Lochois.

TOP

# Stagiaires, collégiens et lycéens et emplois d'été : une main tendue face à la crise

Dès le début 2021, Val Touraine Habitat, malgré des équipes largement en télétravail, a répondu favorablement à l'appel des pouvoirs publics pour reprendre l'accueil de jeunes élèves en stages de découverte ou en bac professionnel, au moment où beaucoup d'entreprises y avaient renoncé.

Ensuite, le nombre habituel de jobs d'été a été doublé en 2021, passant de 8 à 16, pour permettre à de jeunes étudiants de travailler un ou deux mois chez Val Touraine Habitat et leur assurer ainsi un revenu utile pour leur rentrée à venir, là aussi dans un contexte où la crise Covid avait accentué la précarité de certaines situations.



**99/100**

L'Index de l'égalité professionnelle Femmes-Hommes se mesure via 5 indicateurs. Il est noté sur 100 points. Plus les entreprises sont performantes sur ces indicateurs, plus elles obtiennent de points, le nombre maximum étant de 100.

**686 €**

montant médian de  
l'intéressement versé  
aux salariés

**200** salariés en  
télétravail de crise toute l'année

**6 859**  
heures de formation en 2021



# Le recrutement difficile de Concepteurs et Conducteurs d'opérations de réhabilitation : des métiers en tension

Les délais de recherche ont été anormalement longs pour recruter à la Direction du patrimoine durable, et notamment au sein du Service réhabilitation, malgré le recours à des prestataires externes spécialisés. La Direction des ressources humaines a eu des difficultés à soutenir ce service, créant des vacances de postes. Même si les objectifs d'activité ont fini par être atteints, force est de reconnaître qu'un bailleur social comme Val Touraine Habitat doit déployer beaucoup d'arguments pour attirer des talents, et avait sous-estimé la vigueur de la reprise économique du marché du travail dans ce domaine, où chaque entreprise s'est retrouvée en recherche de compétences similaires, avec un socle technique incontournable. Malgré tout, fin 2021, les équipes étaient au complet, fortement renouvelées, avec un mélange très positif de profils plus variés : des parcours et niveaux d'expérience divers pour les nouveaux embauchés ; et des collaborateurs internes, venant des métiers de la proximité comme celui de Chargé de secteur.



Tout est affaire de cycles, après avoir passé 9 ans à l'agence de Saint -Pierre-des-Corps puis 9 ans au Service réhabilitation, j'avais fait le tour, l'envie de changement prenait le pas sur la motivation. Ma hiérarchie connaissait ma volonté d'évolution, suite aux départs de plusieurs collègues concepteurs, ma candidature a été retenue. Avec ce nouveau poste, les aspects créatifs et techniques sont plus marqués, c'était mon souhait, et après une année 2021 difficile, c'est un nouveau cycle qui démarre.

**Nicolas Cardi**  
Conducteur d'opération  
Direction du patrimoine durable

## EN CHIFFRES

**98 %**

de collaborateurs en CDI

**54**

recrutements en CDI

**18 %**

des postes pourvus par promotion interne

**77**

cadres, soit **18 %** des effectifs



*Val Tou*  
*Habit*  
*Office Public*





**uraine**  
**at**  
**de l'Habitat**



## **GOUVERNANCE ET PARTIES PRENANTES**



Nous travaillons avec une kyrielle d'acteurs : économiques, sociaux, politiques, associatifs, administratifs, financiers... Dès lors, s'assurer qu'ils sont impliqués dans les décisions qui les concernent, et que nous prenons bien en compte leurs attentes, est à la fois crucial et très complexe. Par ailleurs, notre société subit des transformations accélérées qui ont un impact fort sur notre fonctionnement et la crise sanitaire liée au Covid sur ces deux dernières années a encore amplifié ce phénomène.





# INSTANCES DE DÉCISIONS ET GOUVERNANCE

## NOTRE STRATÉGIE

Nous continuons de porter une vigilance accrue à l'implication des parties prenantes et à leur consultation, en amont comme en aval de nos projets. Nous poursuivons la modernisation de nos outils de communication pour renforcer ces liens. Notre plan de qualité de services a pour objectif de progresser continuellement et d'améliorer nos pratiques dont nous souhaitons mesurer plus activement l'efficacité.

## NOS OBJECTIFS 2021



### AVANCÉS

Poursuivre la mise en conformité au Règlement général sur la protection des données (RGPD) ;

Engager une démarche de contrôle interne ;

Préparer la mise en place de notre Système de management de la qualité (SMQ) ;

Création du Comité de gestion des risques.

### DIALOGUE SOCIAL

Le dialogue social au sein de Val Touraine Habitat a permis la mise en place de nombreux accords votés à l'unanimité. À titre d'illustration, sur ces dernières années, ont été mis en place : la Convention collective d'entreprise, les accords sur l'égalité professionnelle, la pénibilité, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, le compte épargne-temps, l'intéressement, la prévoyance, la mixité générationnelle, le don de jours de repos... et, encore dernièrement, un nouvel accord télétravail signé en octobre 2021.





Notre Conseil d'administration est composé de 23 membres, dont la majorité sont des élus départementaux et locaux ou des représentants d'associations. Le CA vote notamment le budget et définit la politique globale de Val Touraine Habitat.

Certains des membres du Conseil d'administration font partie d'instances internes qui permettent de gérer l'Office :

- Le Bureau du Conseil d'administration se réunit mensuellement pour traiter notamment des opérations d'investissement de l'Office ;
- La Commission d'attribution des logements et de l'examen de l'occupation des logements (Caléol) est chargée d'attribuer nominativement chacun de nos logements vacants et d'examiner tous les 3 ans les conditions d'occupation des logements afin de faire, le cas échéant, des propositions de relogement ;
- La Commission d'appels d'offres examine les candidatures et les offres pour certains de nos marchés, en fonction des seuils définis conformément au Code des marchés publics et notre Règlement intérieur des achats. Elle émet un avis que le Directeur général prend en compte.
- Le premier Comité de gestion des risques, animé par le Contrôleur interne, s'est tenu le 24 novembre 2021 en présence des deux administrateurs (Corinne Lafleure et Claude Garcéra) désignés et du Directeur général. Celui-ci a pour objectifs de faire un point d'avancement quant à la mise en place du dispositif de contrôle interne et d'informer la gouvernance au niveau de maîtrise des risques et quant aux éventuels axes de progrès identifiés.
- Le Comité de suivi du projet d'entreprise créée en 2021.

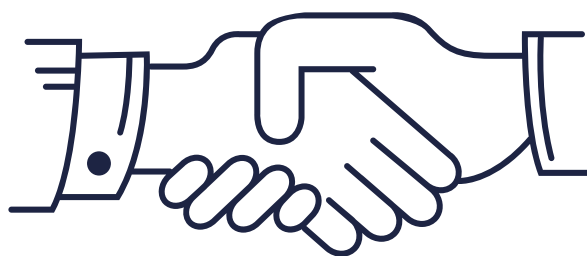
**Éloïse Drapeau**  
Conseillère départementale et Administratrice de VTH

Val Touraine Habitat est un acteur majeur de l'habitat social en Indre-et-Loire. L'office public pour l'habitat est un partenaire incontournable pour les collectivités locales. Il a pour ambition d'améliorer le cadre de vie des locataires.

Val Touraine Habitat propose une offre très diversifiée d'habitat, qu'il soit collectif, individuel, adapté aux personnes âgées, aux jeunes travailleurs, aux personnes en situation de handicap... En tant que bailleur social, Val Touraine Habitat, en plus de faciliter l'accès au logement participe également à l'aménagement de l'espace public avec la création d'infrastructures répondant aux besoins des habitants. En tant qu'administratrice de Val Touraine Habitat, je souhaite poursuivre la réflexion de l'Office sur ses fonctions, ses missions, sur la relation avec les habitants et avec les collectivités locales mais aussi sur son rayonnement à l'échelle départementale.







## Poursuite des rencontres avec les Maires d'Indre-et-Loire

Suite aux élections municipales de 2020, le paysage politique a évolué. Présent sur près de 200 communes, notre Office est un partenaire privilégié des collectivités locales concernant les questions liées à la gestion du patrimoine sur la commune mais également leurs besoins d'équipement et/ou d'aménagement. Notre Directeur général, Jean Luc Triollet, a de nouveau rencontré de nombreux Maires élus ou réélus. Objectifs de ces rencontres : présentation de l'actualité de Val Touraine Habitat, point sur les projets en cours et à venir sur la commune, écoute et recueil de nouvelles attentes... Ce sont près de 50 élus locaux qui ont ainsi été rencontrés en 2021 malgré la crise sanitaire !

**Christophe Le Roux**  
Maire du Grand-Pressigny

### **Maire du Grand-Pressigny, qu'attendez-vous des relations avec VTH ?**

Nous avons sur la commune, deux secteurs de logements gérés par VTH, « Les Roches » et « Les Velours », et nous constatons depuis deux ans, une arrivée importante de familles avec enfants, ce qui dynamise notre village et augmente la fréquentation de nos établissements scolaires. Les relations avec les services de VTH ont toujours été simples et cordiaux. Notre seul regret est qu'il n'y ait pas plus d'échanges entre nous concernant les mouvements de locataires ainsi que les disponibilités de logements. Cela nous permettrait sans aucun doute une meilleure information des demandeurs qui s'adressent à nous et un suivi de la population plus proche de la réalité.

### **Pouvez-vous détailler les attentes autour du projet de réhabilitation ?**

En ce qui concerne le projet de réhabilitation des logements situés aux Velours, nous y sommes très favorables car cela va participer à la mise en valeur des bâtiments quelque peu vieillissants et améliorer leur qualité énergétique et par là même, proposer aux locataires un meilleur cadre de vie. Il nous semblerait approprié également qu'une végétalisation des jardins puisse être envisagée, permettant à chacun de se sentir un peu plus chez lui.



Nous travaillons avec de nombreuses parties prenantes externes : locataires, élus locaux ou territoriaux, prestataires, ou encore des acteurs du logement social comme l'Union sociale pour l'habitat (USH) où nous participons à de

nombreux groupes de travail et ateliers. En interne, nos administrateurs et collaborateurs sont étroitement associés à nos projets.

### NOS LOCATAIRES

## Les temps d'échanges en direct

Nous avons souhaité renforcer ce dispositif, après une année faite de nombreux reports et annulations en raison de la crise sanitaire liée à la Covid-19, en s'appuyant sur 2 axes :

- Contribuer à renforcer et réenchanter la relation locataires/bailleur au travers d'actions nouvelles ou revisitées (voisinades, utilisation de l'outil Agence mobile, concours, infos pratiques, actions participatives...);
- Mettre en œuvre et/ou développer des actions participatives : Semaine Hlm, Coup de pouce...

Or, la poursuite de la crise sanitaire nous a conduit, de nouveau, à devoir en reporter certaines (Grande conversation par exemple), en adapter et amplifier d'autres (Coup de pouce...) ou profiter de quelques plages temporelles propices au cœur de l'été 2021 pour organiser des Voisinades avant la mise en place de nouvelles restrictions en début d'automne.

## Le CCL et les Locataires référents

Le Conseil de concertation locative est une obligation légale. Il réunit, trois fois par an, les associations représentantes des locataires, des membres du Conseil d'administration, le Directeur général et des collaborateurs de Val Touraine Habitat. Nous y présentons nos projets (comme la charte tripartite locataires/entreprises/bailleur ou celui de labellisation HSS®) et les associations expriment leurs avis, ainsi que des suggestions et questions que nous prenons en compte. En 2021 et malgré la situation sanitaire, 3 CCL ont pu être assurés.

Nous avons également mis en place, sur la base du volontariat, un groupe de Locataires référents. Cette équipe de 23 locataires a pour rôle de conseiller les habitants et les orienter, proposer des améliorations, favoriser le lien social, participer aux réflexions sur les projets de VTH pour les locataires...







Après-midi de travail pour les Locataires référents de Val Touraine Habitat en juillet dernier.  
À l'ordre du jour : présentation et recueil de leurs suggestions sur la refonte de la charte prestataires/locataires/bailleur  
et la nouvelle formule du journal des locataires.

# Journal, sites internet et réseaux sociaux

Nous diffusons auparavant un document d'information trimestriel « Expressions » à nos locataires, qui s'apparentait plutôt à la forme d'une plaquette institutionnelle. Nous ressentions le besoin de mettre en place une communication plus conviviale et pratique qui devait se traduire par un support mieux adapté. Une rédaction claire, des conseils et informations, pour une communication réellement tournée vers et pour nos locataires ! Ainsi, en septembre 2021 est né jil (Journal info locataires) ou le journal qui "se plie en 4 pour vous informer". En complément, un flyer dédié à la vente (logements neufs, logements du parc et terrains à bâtir) est joint 6 fois par an avec les quittances de loyer à nos locataires. Sont présentés de manière attractive les logements disponibles à la vente, la localisation des terrains à bâtir avec un lien vers notre site internet. Ce projet fait partie intégrante du chantier opérationnel « Mieux communiquer, associer nos locataires » au projet d'entreprise TempO.

Nous mettons à jour régulièrement les actualités de notre site internet institutionnel, les contenus sont plus modernes et pratiques à destination de nos locataires, nous utilisons autant que possible le format vidéo dans nos communications. Des évolutions fonctionnelles sont menées régulièrement sur ce site dans l'attente d'une refonte globale prochaine.



La charte d'engagements tripartite diffusée en 2018 a fait l'objet d'une révision afin de proposer à nos locataires et prestataires de nouveaux engagements en adéquation avec la période actuelle.

Sa révision a été le fruit d'une démarche collaborative avec l'envoi d'un questionnaire d'évaluation à 10 000 locataires, 50 prestataires et près de 200 collaborateurs de la proximité. Ce nouveau document a ensuite été présenté, pour avis, à nos locataires référents et en Conseil de Concertation Locative début 2021.

Cette charte vise à assurer nos locataires de notre engagement afin de mobiliser nos prestataires et améliorer la qualité de service. Elle leur sera transmise début 2022, accompagnée d'un courrier exposant le contexte de sa refonte. Elle sera également distribuée à nos nouveaux locataires et une présentation sera faite à nos prestataires au printemps 2022.

## Une charte d'engagement pour améliorer la qualité de service auprès des locataires.





## NOS COLLABORATEURS

# Plusieurs outils de communication interne

Plusieurs outils de communication interne existent afin d'informer nos collaborateurs de manière régulière, via différents formats :

- L'intranet permet d'avoir une vue globale des actualités de VTH sur tous les champs d'activités ;
- « La News » : journal mensuel numérique envoyé chaque fin de mois aux collaborateurs. La News a drastiquement évolué à l'automne 2020 avec de nouvelles rubriques : « Parlons humain », « Visite guidée », « Au plus près », « Et ailleurs »... et s'enrichie au fil du temps avec par exemple « Regards insolites » en fin d'année 2021. Cette dernière vient ponctuellement prendre place dans La News et met en avant un talent, un hobby, une passion, une pratique particulière, un engagement bénévole... parfois cachés, des collaborateurs de VTH.



---

## DES OUTILS POUR IDENTIFIER LES ATTENTES DE NOS PARTIES PRENANTES

---

Nous avons souhaité accroître notre recours aux enquêtes, soit avant de nous lancer dans de nouveaux projets, soit pour mesurer l'adéquation du projet aux besoins exprimés. La plupart de nos enquêtes sont menées en interne, d'autres, de plus grande envergure, sont réalisées par des prestataires externes.



### ENQUÊTES AUPRÈS DES LOCATAIRES



## Enquête triennale

La dernière enquête triennale a eu lieu fin 2019. La satisfaction globale s'élevait à 7,7/10 (7,6 en 2016). La prochaine sera réalisée fin 2022 et les résultats connus en 2023 dans le cadre d'un groupement de commandes avec l'Ush Centre-Val de Loire.



### ENQUÊTES AUPRÈS DES COLLABORATEURS



## Sollicitations régulières

Afin de demeurer en phase avec les attentes et les besoins des collaborateurs, nous les sollicitons régulièrement sur divers sujets comme l'illustre l'enquête menée dans le cadre de la refonte de notre accord de télétravail initial. Un premier dispositif de télétravail avait été mis en œuvre en 2019 avec « seulement » 25 salariés télétravailleurs. Le nouvel accord d'entreprise permettra à 190 collaborateurs de VTH de télétravailler de manière régulière (1 jour par semaine) ou occasionnelle (15 jours par an). Ainsi, VTH s'engage et encourage le télétravail au travers du nouvel accord d'entreprise signé le 26 octobre dernier. Celui-ci permet, aux métiers qui le peuvent et qui le souhaitent, de réaliser un jour de télétravail par semaine ou 15 jours

de manière occasionnelle par an. En effet, 190 salariés de VTH ont fait une demande de télétravail régulier ou occasionnel, qui a été acceptée par leur responsable hiérarchique. C'est une preuve supplémentaire qu'au-delà des situations imposées par la crise sanitaire, le télétravail devient une modalité courante d'organisation du travail dans la société. Il peut ainsi contribuer à l'amélioration de la qualité de vie au travail, favoriser l'intérêt de potentiels futurs collaborateurs... et doit permettre également plus facilement, le cas échéant, de faire face à des situations de crise sanitaire ou autre. 190 salariés bénéficiant du télétravail, c'est environ 75 % de l'ensemble des collaborateurs initialement éligibles au télétravail.





## ACTUALITÉS RGPD

Comme chaque année, sous l'impulsion de la Direction générale et l'appui d'un Délégué à la protection des données « DPO » externalisé, VTH a été audité sur la conformité au Règlement général sur la protection des données. En 2021, cet audit a permis de constater la maturité de VTH dans l'animation et le suivi de la protection des données personnelles notamment au travers :

D'une implication forte de la gouvernance, déclinée autour d'un correspondant à la protection des données, d'adjoints et de relais auprès des Directions ;

D'une forte mobilisation des équipes, notamment de la Direction gestion locative et proximité, qui ont contribué à une maîtrise et de la collecte des données et de la gestion des traitements ;

D'un dispositif d'animation de sensibilisation et de formation de l'ensemble du personnel de l'office.

L'application du RGPD est ainsi déclinée dans l'ensemble des Directions de VTH, et le suivi de cette conformité fera l'objet d'un nouvel audit en 2022.

## Cérémonie des « RILS d'OR »

Jeudi 2 décembre 2021, au sein de la Direction générale adjointe gestion locative et proximité, se tenait la 1<sup>ère</sup> cérémonie des « RILS d'OR ». Vous ne savez pas ce que c'est ? C'est très simple, il s'agit d'un véritable festival de Cannes du RGPD !

Les Rils (Relais informatiques et libertés) aidés par des Correspondants à la protection des données (CPD) ont pour mission de s'assurer de la conformité au RGPD au sein de leurs équipes. Ces 10 collaborateurs ont été fortement mobilisés en 2021.

Sous la houlette d'Élisa Lalande (Responsable du pôle location), mêlant sérieux et humour, ont été primés dans les catégories suivantes :

- « Je protège donc j'archive » : Adèle Tartarin ;
- « Je défends donc je ne lâche rien » : Anita Pipard ;
- « Je sensibilise donc je communique » : Claire Brigant ;
- « RIL d'OR » le lauréat 2021 est Guy Castaignede.

Bravo et félicitations à eux pour leur investissement dans cette démarche.

## « La chronique de Flavien »

La Direction de la communication et le Contrôleur interne ont proposé un nouveau format de communication autour de la notion de contrôle interne. Une notion qui peut paraître complexe et lointaine mais qui au contraire nous concerne dans notre quotidien et notre environnement de travail. Pour permettre une compréhension plus simple et attractive, une mini-série de 4 podcasts a été réalisée pour permettre à tous les collaborateurs d'appréhender ce qu'est le contrôle interne.



## EN CHIFFRES

**88,6 %**

d'approbation des travaux de réhabilitation sur les réponses obtenues

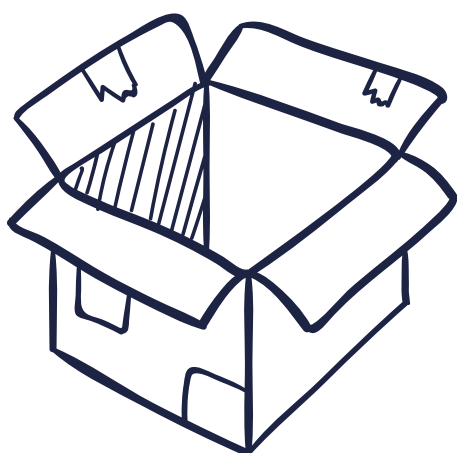
**32 118**

SMS envoyés à nos locataires



# La réorganisation des bureaux dans le cadre du projet TempO

Après une première étape du projet réalisée (déménagement des services lié principalement au passage en comptabilité commerciale et à la réorganisation des services), la seconde (travaux et réaménagement mobilier) était prévue pour 2021. Cependant, le marché de travaux a été infructueux faute d'offres et de coûts excessifs. Les conditions sanitaires n'auront pas permis de relancer un nouvel appel d'offres en temps voulu ; le projet sera repris au cours du premier semestre 2022.



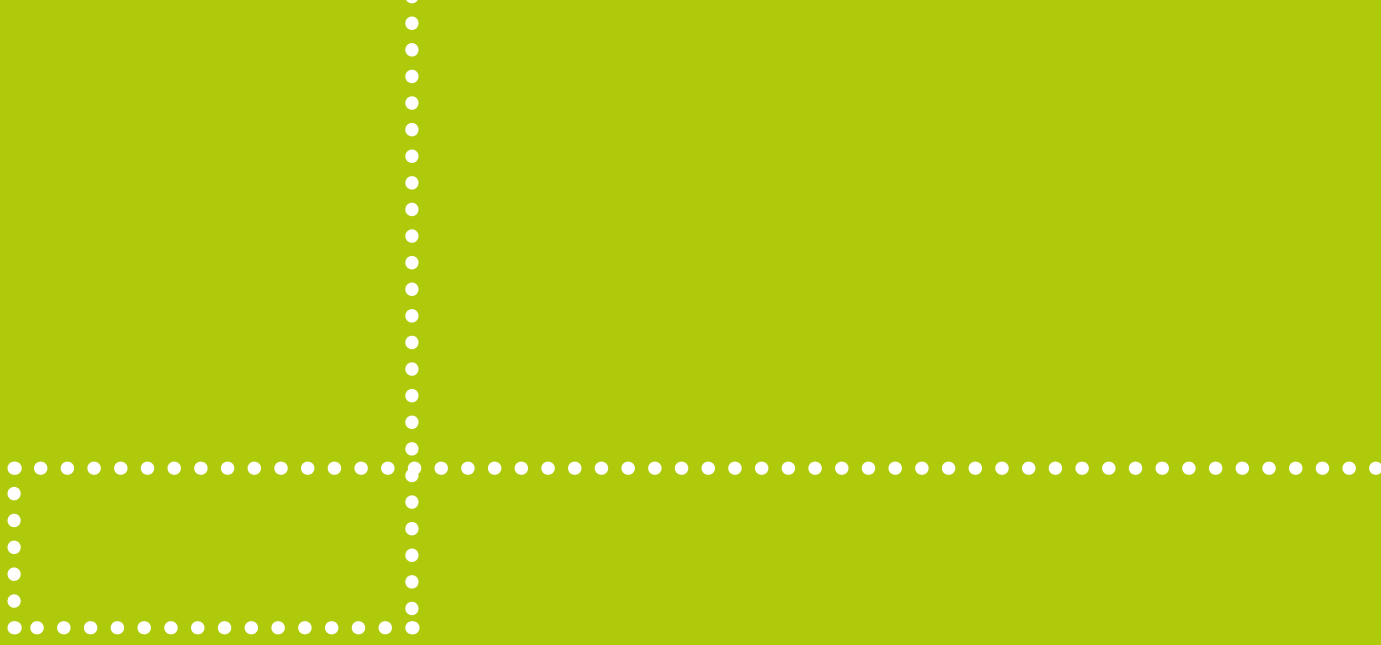
Photo



**Martine Chaigneau**  
Conseillère départementale  
Administratrice de VTH

Administratrice de Val Touraine Habitat depuis plusieurs années, je mesure la qualité du travail réalisé au service des locataires, ainsi que les évolutions positives d'une gouvernance basée sur l'écoute, le dialogue et la concertation, à tous les niveaux de l'Office. TempO, le nouveau projet d'entreprise renforce la relation de confiance avec les locataires, essentielle à mes yeux. Les chantiers de réhabilitation, d'aménagement et de construction apportent dynamisme économique et mixité sociale dans les villes et les villages de Touraine. Enfin, la préservation de l'environnement et de la biodiversité, les économies d'énergie, la proximité et l'accompagnement des locataires sont au cœur des priorités de Val Touraine Habitat.







# ..... DONNÉES DU RÉFÉRENTIEL EURHO-GR®

**P. 136** | Notre performance RSE  
déclinée selon le référentiel Eurho-Gr®





# GÉNÉRAL

## CTX 1 Chiffres Clés

		2019	2020	2021
0.1 Patrimoine Total	Patrimoine total	23 583	23 887	23 899
	Nombre total de logements locatifs	21 687	21 871	21 993
	Nombre total d'équivalents-logements	1896	2016	1906
<b>Commentaire généraux - Patrimoine total</b> Val Touraine Habitat dispose d'un patrimoine de 23 899 logements répartis sur 197 communes dont 195 communes situées dans un territoire départemental de l'Indre-et-Loire.				
0.2 Effectif total moyen (en ETP)	Effectif total (CDI+CDD)	388,17	392	400,68
	<b>Commentaire généraux - Effectif</b> Val Touraine Habitat poursuit une croissance régulière de ses effectifs annuels, en lien avec le projet Tempo et le développement de son patrimoine.			
0.3 Chiffre d'affaires (hors charges récupérables)	Chiffre d'affaires total (hors récupération des charges locatives) (en k€)	88 997	92 090	112 982
	Chiffres d'affaires issu des logements locatifs (hors récupération des charges locatives) (en k€)	76 368	77 173	78 495
	<b>Commentaire généraux - Patrimoine total</b> Le chiffre d'affaires 2021 intègre des ventes de terrains aménagés et d'immeubles construits relatif a des exercices antérieurs pour 18 549 K€ suite à des régularisations comptables.			
0.4 Activité de Promotion-Accession	Chiffre d'affaires issu de l'activité d'accession-promotion (en k€)	IA	IA	24 013

## CTX 2 Caractéristiques du patrimoine

		2019	2020	2021
0.5 Répartition du patrimoine par catégorie de financement	Part des Logements de type «Très Social»	3,68 %	3,85 %	4,03 %
	Part des Logements de type «Social»	93,68 %	93,3 %	93,15 %
	Part des Logements de type «Social Intermédiaire»	1,11 %	1,36 %	1,36 %
	Part des Logements de type «Intermédiaire»	1,44 %	1,43 %	1,42 %
	Part de logements locatifs non conventionnés à loyer maîtrisé	IA	IA	0,00 %
	Part de logements financés en PSLA	0,09 %	0,06 %	0,04 %
0.6 Répartition du patrimoine par typologie	Part des logements de Type 1	4,55 %	4,49 %	4,46 %
	Part des logements de Type 2	20,67 %	20,97 %	21,13 %
	Part des logements de Type 3	39,58 %	39,66 %	36,69 %
	Part des logements de Type 4	28,35 %	28,12 %	28,05 %
	Part des logements de Type 5	6,61 %	6,51 %	6,42 %
	Part des logements de Type 6	0,25 %	0,25 %	0,23 %
0.7 Répartition du patrimoine par période de construction	Âge moyen du parc	IA	IA	39
	Part des logements construits avant 1949	0	0	0,00 %
	Part des logements construits entre 1949-1974	42,46 %	42,08 %	41,69 %
	Part des logements construits entre 1975-2004	44,1 %	43,52 %	43,11 %
	Part des logements locatifs construits après 2004	13,44 %	14,48 %	15,20 %



		2019	2020	2021
0.8	Logements en habitat collectif	72,79 %	73,22 %	73 %
0.9	Logements situés en Quartiers Prioritaires de la ville (QPV)	18,5 %	18,35 %	18 %
1.0	Logements situés sur des territoires déficitaires	IA	IA	15,7 %



## PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

### SOC 1

#### Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires

		2019	2020	2021
SOC 1.1 Croissance de l'offre	Logements locatifs	1,02 %	0,85 %	0,56 %
	En foyers	- 9,84 %	- 6,33 %	- 5,46 %
	Logements neufs livrés ou acquis	288	149	180
	Logements anciens acquis non-conventionnés	IA	IA	0
	Total de logements anciens acquis	11	143	0
	Logements anciens acquis hors du parc social	IA	IA	0
<b>Commentaires généraux - Croissance de l'offre</b> L'organisme étudie plusieurs dossiers dans l'ancien (ORT et petites villes de demain) afin de participer à la revitalisation des centres-bourgs.				

		Nombre		m <sup>2</sup>		Nombre		m <sup>2</sup>	
SOC 1.2 Répartition des logements neufs et acquis par typologie	Logements de Type 1 livrés	2	25,5	35	23	0	0,0	0	0,0
	Logements de Type 2 livrés	76	52	101	52	68	50,6	68	50,6
	Logements de Type 3 livrés	117	57	120	67	72	68,4	72	68,4
	Logements de Type 4 livrés	85	87	36	84	37	86,4	37	86,4
	Logements de Type 5 livrés	14	107	0	0,0	3	111,1	3	111,1
	Logements de Type 6 livrés	5	128	0	0,0	0	0,0	0	0,0

		2019	2020	2021
SOC 1.3 Répartition des logements livrés par catégorie de financement (en nombre de logement)	« Très social »	47	54	57
	« Social »	195	94	117
	« Social intermédiaire »	57	144	0
	« Intermédiaire »	0	0	0
	« Logements non conventionnés à loyer maîtrisés »	0	0	0
<b>Commentaires généraux - Logements livrés : catégories de financement</b> Compte tenu des besoins sur le Département, l'organisme réalise généralement sur ses opérations 30 % de PLAI et 70 % de PLUS. Ponctuellement sur certains territoires en tension, il peut être réalisé du PLS afin de promouvoir plus de mixité.				

		2019	2020	2021
SOC 1.4 Production en accession sociale	Logements neufs livrés	3	0	0
	Logements neufs livrés en location-accession	0	0	0
SOC 1.5 Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées	Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, au 31/12 de l'année (indicateur CUS SR-1)	IA	IA	9 386
	Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	0 %	0 %	0 %
	Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	6,81 %	8,24 %	8,5 %
	Labels/certifications concernées	Engagement dans une démarche HSS courant 2021		
<b>Commentaires généraux - Handicap et seniors</b> VTH a adapté aux personnes âgées et/ou handicapés 405 logements en 2021.				
SOC 1.6 Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)	Étudiants (rés. universitaires)	0	0	0
	Personnes âgées autonomes	430	430	405
	Personnes âgées dépendantes	875	964	882
	Personnes handicapées	234	257	258
	Ménages en situation de fragilité social ou économique	203	203	199
	Travailleurs (FJT, FTM)	64	72	72
	Autres (CADA, saisonniers, etc.)	12	12	12

## SOC 2

### Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

SOC 2.1 Niveau moyen des loyers du parc (€/m <sup>2</sup> Shab)	Parc « Très social » (PLAI)	4,95	5,05	5,11
	Parc « Social » (PLUS)	4,79	4,89	4,90
	Parc « Social intermédiaire » (PLS)	6,84	7,05	7,05
	Parc « Intermédiaire » (PLI)	6,76	6,17	6,16
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	ND	ND	ND
SOC 2.2 Niveau moyen des loyers des logements neufs mis en location dans l'année (€/m <sup>2</sup> Shab)	Parc « Très social » (PLAI)	5,46	5,21	5,58
	Parc « Social » (PLUS)	6,36	6,45	6,25
	Parc « Social intermédiaire » (PLS)	7,52	7,64	7,64
	Parc « Intermédiaire » (PLI)	ND	ND	NA
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	ND	ND	NA
SOC 2.3 Taux d'effort moyen des ménages entrants	Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	22,72 %	21,90 %	22,45 %
	Ménages aux ressources comprises entre 60 % et 100 % des plafonds	27,50 %	27,42 %	27,09 %
<b>Commentaires généraux - Ménages entrants - Taux d'effort</b> Les chiffres de cette année conforte ceux retranscrit l'année passée avec un taux d'effort de 22,45 % pour les entrants ayant des ressources inférieures à 60 % des plafonds et 27,09 % pour les entrants ayant des ressources supérieures aux plafonds.				
SOC 2.4 Évolution globale du montant des loyers		0,5 %	1,53 %	0,5 %

NA = Non applicable ; NC = Non communiqués ; ND = Non disponibles ; NR = Non réalisé ; IA = Indicateur ajouté en 2021 ; IM = Indicateur modifié en 2021

		2019	2020	2021
SOC 2.5 Évolution du montant des charges locatives	Évolution du montant des charges récupérables (€/m <sup>2</sup> Shab)	0,67	11,52	12,47
	Évolution du montant des charges récupérables hors coût de chauffage et d'eau chaude collective (€/m <sup>2</sup> Shab)	0,26	8,26	8,95
SOC 2.6 Mutation interne	Taux de mutation interne	14,24 %	16,23 %	15,25 %
	Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	0,87 %	1,16 %	0,95 %
	<b>Commentaires généraux - Mutations</b> Le nombre de mutation est stable. En effet, nous comptons 353 mutations dont 22 dans le cadre de l'ANRU. A titre de comparaison l'année 2020 en comptait 351 dont 25 dans la cadre de l'ANRU.			
SOC 2.7 Soutien à l'accès à la propriété	Logements existants vendus à des particuliers non locataire de l'organisme	IA	IA	27
	Logements vendus à des locataires de l'organisme	10	22	19
	Ventes sécurisées par une garantie de rachat et relogement	0	44	29
	<b>Commentaires généraux - Accès à la propriété</b> Au total, VTH a procédé à la vente de 53 logements (dont 46 ventes à des personnes physiques, 3 ventes à des personnes morales, 2 accession directes et 2 levées d'option Psla), de 72 Terrains à bâtir qui ont été vendus à des particuliers et 1 à un promoteur pour la réalisation de 21 logements et une salle commune, et, de 3 commerces.			
SOC 2.8 Description des pratiques - Santé et sécurité des locataires	<b>Santé et sécurité des locataires</b> Le Service médiation gère les troubles de « niveau 2 » (ceux revêtant un caractère sensible ou récurrent), en lien avec les agences qui elles, gèrent les troubles de « niveau 1 », en coordonnant son action avec l'ensemble des acteurs de terrain (police, gendarmerie, justice, mairies...). Des dispositifs de vidéo-surveillance ont également été déployés dans des halls de résidence pour contribuer à limiter les incivilités dans des secteurs sensibles.			

### SOC 3 Accompagnement des locataires

SOC 3.1 Personnel de terrain	Nombre d'employé d'immeuble	IA	IA	146
	Gardien / agent d'immeuble / gardien d'immeuble hautement qualifié	IA	IA	8
	Nombre de gestionnaire, gardien d'immeuble superviseur	IA	IA	0
	Nombre d'ouvriers/Chef d'équipe	IA	IA	0
SOC 3.2 Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - dédié à l'accompagnement social à au moins 50 % (en ETP)	Médiateur(rice)	5	4	4,58
	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	7,96	9	9,02
	Chargé(e) de pré-contentieux	0	0	0
	Chargé(e) de contentieux	0	0	0
	Chargé(e) de recouvrement	8,87	10	16,12
	Autres catégories de personnel dédié à l'accompagnement social et/ou financier	4	4	0
<b>Commentaires généraux - Accompagnement social</b> Les chargés de médiation assurent le lien social et la régulation des tensions en intervenant sur les troubles de voisinages, en conduisant des actions de sensibilisation et prévention auprès des habitants (regroupements dans les halls, phénomènes d'insécurité) et en participant à certaines actions de proximités (diagnostics en marchant, projets de site...). Le service social quant à lui a pour vocation de travailler sur l'accompagnement des futurs locataires prioritaires ou identifiés par le PDALHPD pour un accès sécurisé et étayé, ainsi que dans la prise en charge des difficultés en amont ou dès leur apparition. Son intervention se concentre sur la prévention des expulsions et le maintien dans le logement. Il assure un lien accompagnement des locataires âgés en lien avec les services départementaux, et a un rôle de sensibilisation et de formation des collaborateurs au sein de l'Office. Il accompagne également spécifiquement les femmes victimes de violence dans leur demande de logement.				



		2019	2020	2021
SOC 3.3 Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - Autres	Nombre de salariés chargé de clientèle, chargé d'affaires, chargé de relation client, personnel des centre de relation client, standard, chargé de mutation	IA	IA	27
	Autres salariés dédiés au cadre de vie et à la relation client	IA	IA	34
SOC 3.4 Nombre de plans d'apurement	En cours au 31 décembre	958	1 096	740
	Ouverts entre le 01/01 et 31/12	5 867	5 703	5262
<b>Commentaires généraux - Proximité et Accompagnement social</b> Ces chiffres comprennent les plans mis en place pour les locataires présents et partis. Depuis 2021, les méthodes de recouvrement de la dette des locataires partis s'appuient principalement sur la négociation amiable et l'élaboration d'échéanciers. Les plans d'apurement restent l'outil privilégié du traitement de l'impayé.				
SOC 3.5 Description des pratiques - Accompagnement social des locataires en situation de fragilité	<b>Accompagnement social des locataires en situation de fragilité</b> Le Service social est composé de deux assistants sociaux (dont 1 responsable) au siège, et de six Conseillères en économie sociale et familiale détachées en agence pour garantir une intervention au coeur des territoires. Le service médiation a été renforcé avec l'embauche d'un médiateur de quartier au 1er juin 2021 ce qui porte les effectifs du service à 6 personnes au total.			
SOC 3.6 Description des pratiques - Accompagnement social des locataires en situation de fragilité	<b>Gestion de proximité</b> 6 agences décentralisées, 1 Agence mobile et plus de 150 collaborateurs de terrain ont en charge la gestion de proximité au sein de VTH et sont au contact quotidien de nos locataires. De multiples initiatives sont également développées pour renforcer cette proximité.			

#### SOC 4

##### Contribution à la mixité et au développement social des territoires

SOC 4.1 Nombre d'attributions dans l'année	Nombre d'attributions de logements réalisées dans l'année	2 311	2 162	2 314
<b>Commentaires généraux - Attributions de logement</b> Avec 2 314 attributions de logements réalisées en 2021, Val Touraine Habitat retrouve les chiffres connus avant l'épidémie de la Covid-19. C'est en effet 152 attributions de plus qu'en 2020.				
SOC 4.2 Répartition des ménages entrants en fonction de l'âge	- de 25 ans	14,32 %	12,12 %	13,44 %
	25-30 ans	IM	IM	17,59 %
	31-64 ans	IM	IM	61,24 %
	+ de 65 ans	IM	IM	7,74 %
<b>Commentaires généraux - Ménages entrants en fonction de l'âge</b> Les statistiques liées à la répartition par âge des entrants ont évolué. Nous sommes passés d'une ventilation sur 5 catégories à 4 catégories avec une tranche large dédiée au 31/64 ans. Ainsi cette tranche est la plus largement représentée avec 1 417 entrants. A noter également une progression de la représentativité des -30 ans chez les entrants sur l'année 2021.				
SOC 4.3 Profil socio-économique des ménages entrants en fonction des ressources	<b>Ressources des ménages</b>			
	< 60 % du plafond de ressources	80,70 %	77,17 %	78,48 %
	Comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources	IM	IM	20,70 %
> 100 % du plafond de ressources	0,74 %	1,68 %	0,82 %	
<b>Commentaires généraux - Ménages entrants - Taux d'effort</b> Les chiffres de cette année confortent ceux retranscrit l'année passée avec un taux d'effort de 22,45 % pour les entrants ayant des ressources inférieures à 60 % des plafonds et 27,09 % pour les entrants ayant des ressources supérieures aux plafonds.				

NA = Non applicable ; NC = Non communiqués ; ND = Non disponibles ; NR = Non réalisé ; IA = Indicateur ajouté en 2021 ; IM = Indicateur modifié en 2021

		2019	2020	2021
SOC 4.4 Répartition des ménages entrants en fonction de la composition familiale	Personne seule	37,47 %	36,77 %	36 %
	Famille monoparentale	36,91 %	39,03 %	39,37 %
	Couple sans enfant	9,61 %	9,07 %	8,60 %
	Couple avec enfant(s)	15,27 %	14,87 %	14,35 %
	Autre configuration (cohabitation, colocation...)	0,74 %	0,27 %	1,69 %
<b>Commentaires Généraux - Composition des Ménages Entrants</b> L'année 2021 marque une légère progression dans la représentation des entrants pour les personnes isolées et les familles monoparentales. Nous constatons en revanche une relative stabilité pour les autres compositions de ménages. A noter, la rubrique « autre configuration » correspond aux ménages en situation de colocation familiale ou extra familiale.				
SOC 4.5 Part des ménages recevant une aide au logement	Nombre total de ménages occupant un logement locatif au 31/12	20 054	20 640	20 749
	Part des ménages locataires bénéficiant d'une aide au logement	53,39 %	53,20 %	48 %
SOC 4.6 Part des titulaires de bail de 65 ans et plus	65 ans et +	22,77 %	23,98 %	25 %
SOC 4.7 Soutien financier aux projets locaux	Versés aux associations de locataires	24 730 €	29 310 €	32 265 €
	Versés aux autres associations	58 754 €	57 445 €	71 959 €
SOC 4.8 Locaux mis à disposition d'associations	Associations de locataires	1	1	1
	Autres associations	33	30	28
SOC 4.9 Description des pratiques - Contribution à la cohésion sociale				



## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

### ENV 1

#### Limitation des impacts du parc et de son occupation

ENV 1.1 Classement énergétique du patrimoine	<b>A</b> bâti très performant	3,0 %	3,4 %	3,8 %
	<b>B</b> 51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an	10,9 %	11,4 %	12,0 %
	<b>C</b> 91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an	27,14 %	26,62 %	26,5 %
	<b>D</b> 151-230 kWh/m <sup>2</sup> /an	38,7 %	38,2 %	37,6 %
	<b>E</b> 231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an	14,8 %	14,5 %	14,5 %
	<b>F</b> 331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an	5,1 %	4,9 %	4,6 %
	<b>G</b> bâti énergivore	0,3 %	0,3 %	0,3 %
	Étiquette énergétique non disponible	0,2 %	0,7 %	0,7 %
	Performance énergétique moyenne du parc locatif (kWh/m <sup>2</sup> /an)	173	171,5	170
Performance énergétique médiane du parc locatif (kWh/m <sup>2</sup> /an)	169	168	167	

		2019	2020	2021
ENV 1.2 Classement environnemental du patrimoine - nouveaux DPE (en nombre de logements)	A (moins de 70 kWh/m <sup>2</sup> /an et de 6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	IM	IM	1
	B (71 à 110 kWh/m <sup>2</sup> /an et 7 à 11 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	IM	IM	12
	C (111 à 180 kWh/m <sup>2</sup> /an et 12 à 30 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	IM	IM	69
	D (181 à 250 kWh/m <sup>2</sup> /an et 31 à 50 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	IM	IM	51
	E (251 à 330 kWh/m <sup>2</sup> /an et 51 à 70 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an) 36-55 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	IM	IM	18
	F (331 à 420 kWh/m <sup>2</sup> /an et 71 à 100 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	IM	IM	4
	GF (plus de 421 kWh/m <sup>2</sup> /an et de 101 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	IM	IM	1
Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre	GES A < 6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	1,03 %	1,07 %	1,09 %
	GES B 6-10 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	4,92 %	4,97 %	5,32 %
	GES C 11-20 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	19,29 %	19,5 %	20,15 %
	GES D 21-35 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	27,52 %	27,43 %	27,1 %
	GES E 36-55 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	27,66 %	27,48 %	27,05 %
	GES F 56-80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	18,02 %	17,6 %	17,44 %
	GES G > 80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	1,41 %	1,22 %	1,15 %
	GES non disponibles	0,15 %	0,73 %	0,69 %
	Émissions de GES moyennes du parc locatif (kg d'équivalent CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	41,1	41	40
	Émissions de GES médianes du parc locatif (kg d'équivalent CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	35	35	35
<b>Commentaires généraux - Climat - Emissions de GES</b> Sur les 17 opérations de réhabilitations livrées en 2021, représentant 739 logements, la performance énergétique moyenne des logements avant travaux était de 273 kWh/m <sup>2</sup> /an, soit une étiquette E. Cette performance moyenne passe à 131 kWh/m <sup>2</sup> /an, soit une étiquette C, après réalisation des travaux de réhabilitation.				
ENV 1.3 Part des logements alimentés en énergies renouvelables	Part reliée à une technologie de production d'énergie renouvelable	3,09 %	11,87 %	17,70 %
	Part reliés au chauffage urbain	17,42 %	17,38 %	17,08 %
	Part couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	0 %	0 %	0 %
<b>Commentaires généraux - Climat - Types d'énergies</b> L'émission de GES est en amélioration de 2% en 1 an. Le déploiement des modes de chauffage en énergie renouvelable augmente tant sur les programmes neufs mais désormais également en réhabilitation				
ENV 1.4 Montant des travaux effectués pour améliorer la performance énergétique du parc	Montant des travaux d'amélioration de la performance énergétique du patrimoine réalisés dans l'année	IA	IA	10 138 358 €
ENV 1.5 Consommations d'eau sur le patrimoine	Consommations d'eau sur le patrimoine en m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> /an	0,4	0,47	0,49
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau	21,87	22,05	22,05
<b>Commentaires généraux - Eau - consommations</b> A la fin du mois de juillet, un courrier de sensibilisation est envoyé aux locataires dont la consommation eau chaude de la période est supérieure de 20 % par rapport au 1er trimestre de l'année précédente.				
ENV 1.6 Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques.	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques	6,31 %	6,94 %	7,10 %
	Nombre d'installation de récupération d'eau de pluie	0	0	0

NA = Non applicable ; NC = Non communiqués ; ND = Non disponibles ; NR = Non réalisé ; IA = Indicateur ajouté en 2021 ; IM = Indicateur modifié en 2021



	2019	2020	2021
<b>ENV 1.7</b> Description des pratiques - Sensibilisation des locataires	<b>Sensibilisation des locataires</b> Les Conseillères en économie sociale et familiale prodiguent régulièrement des conseils en économie d'énergie aux locataires qu'elles suivent et qui sont en difficultés financières. Nous disposons également en interbailleurs sociaux d'un partenariat Caf Touraine et le Conseil départemental d'un appartement pédagogique dédié aux économies d'énergie qui était présent sur la ville de Loches en 2021. De même nous menons ponctuellement des actions pédagogiques et de sensibilisation (gestion des déchets, des encombrants...) en s'appuyant sur le dispositif de l'Agence mobile. Enfin, nous utilisons le journal d'information locataires sur divers thèmes ayant trait aux économies d'énergie (eau, chauffage, dématérialisation...) et un rappel sur les éco-gestes est présent dans le livret « Bien vivre dans son logement ».		

**ENV 2**  
**Limitation des impacts du parc et de son occupation**

<b>ENV 2.1</b> Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	Logements neufs	55,94 %	19,20 %	<b>45,56 %</b>
	Nom des labels/certifications	Habitat & Environnement, BEE+, NF Habitat HQE		
	Logements réhabilités	0 %	7,81 %	<b>5,40 %</b>
	Nom des labels/certifications			
<b>ENV 2.2</b> Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »	Part de logements neufs et réhabilités livrés dont les chantiers étaient conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »	11,26 %	4,19 %	<b>8,92 %</b>
<b>ENV 2.3</b> Total des émissions de CO2 des déplacements professionnels quotidiens (en tonnes de CO2)	Total des déplacements professionnels quotidiens (en tonnes de CO2)	106,90	107,45	<b>117,53</b>
	Nombre de véhicules de service	87	92	<b>99</b>
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g de CO2/Km)	107,30	107,83	<b>110,35</b>
	Nombre de véhicules de fonction	5	5	<b>5</b>
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g de CO2/Km)	102,96	103,43	<b>113,67</b>
<b>ENV 2.4</b> Performance énergétique et émissions de GES des sites fonctionnels	Consommation énergétique moyenne (en kWh/m²/an)	157	160	<b>177</b>
	Émissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg /CO2/m²/an)	56	56	<b>59</b>
	<b>Source et périmètre couvert par les mesures sur les sites fonctionnels</b> Factures de consommation gaz pour 7 484 m² soit 5 bâtiments tertiaires (2 étant chauffés par le chauffage urbain) et électricité pour 8 521 m² pour les 7 bâtiments (1 siège social + 6 agences). Taux de conversion 1kWh électrique = 0,084 Kg CO2 et 1 kWh gaz = 0,234 Kg CO2.			
<b>ENV 2.5</b> Description des pratiques - Sensibilisation et formations à l'environnement des salariés et des fournisseurs	<b>Sensibilisation et formation à l'environnement des salariés et des fournisseurs</b> À l'occasion du renouvellement du marché de nettoyage (appel d'offres 2019), il a été décidé d'améliorer le tri de nos déchets. Des conteneurs de tri sélectifs pour le plastique et le papier ont donc été installés début 2020 à chaque étage. Nous avons optimisé notre parc de machines d'impressions (- 39 %) afin de rationaliser notre fonctionnement et bien entendu de faire baisser la volumétrie des pages imprimées.			
<b>ENV 2.6</b> Description des pratiques - Mesures de prise en compte et préservation de la biodiversité	<b>Mesures de prise en compte et préservation de la biodiversité</b> Études d'impact environnemental pour toutes nos opérations d'aménagement, interdiction d'utiliser des produits phytosanitaires pour l'entretien des espaces verts, plantation d'essences locales, jardins partagés, ruches en toiture du bâtiment de notre siège... À l'été 2019, nous avons initié un test de mise en place de la gestion différenciée des espaces verts et l'installation d'un hôtel à insectes sur un site à Monts. Un bilan positif en a été tiré en 2020 et en 2021.			



## CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

ECO 1 Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine		2019	2020	2021
ECO 1.1 Ratio d'autofinancement net HLM		8,28 %	15 %	13,90 %
ECO 1.2 Ratio d'Autofinancement net (rapporté aux loyers)		8,52 %	15,85 %	17,80 %
<b>Commentaires généraux - Autofinancement</b> L'évolution du taux est liée en partie à la régularisation sur la vente de lots en accession pour 4,2 % des loyers.				
ECO 1.3 Effort annuel moyen en maintenance, entretien et réhabilitation du parc (€/logement)		2 055 €	1 573 €	1 702 €
ECO 1.4 Effort annuel moyen en production et acquisition de logements	Investissement annuel moyen en production et acquisition de logements N à N-4	IA	IA	32 373 498 €
	Investissement annuel moyen par logement acquis ou produit année N à N-4	IA	IA	134 777 €
	Investissement annuel moyen en production et acquisition N-1 à N-5	IA	IA	33 842 815 €
	Investissement annuel moyen par logement acquis ou produit N-1 à N-5	IA	IA	123 876 €
	Investissement annuel moyen en production et acquisition de logements année N-2 à N-6	IA	IA	34 481 258 €
	Investissement annuel moyen par logement acquis ou produit N-2 à N-6	IA	IA	124 384 €
ECO 1.5 Équilibre financier moyen dans les opérations de production et acquisition de logements - neuf	Part des fonds propres	12,98 %	23,55 %	22,0 %
	Part des emprunts	81,61 %	70,94 %	75,00 %
	Part des subventions	5,41 %	5,51 %	3,00 %
	Montant moyen de fonds propres investis par logement produit ou acquis	19 856 €	31 504 €	34 237 €
ECO 1.6 Équilibre financier moyen des opérations - Réhabilitation	Part des fonds propres	35,78 %	22,38 %	31,40 %
	Part des emprunts	61,85 %	71,98 %	64,50 %
	Part des subventions	2,37 %	5,64 %	4,10 %
ECO 1.7 Taux de vacance	Total	5,43 %	5,63 %	5,59 %
	Commerciale de moins de 3 mois	1,68 %	1,55 %	1,62 %
	Commerciale de moins plus de 3 mois	1,25 %	1,31 %	1,26 %
	Taux de vacance technique ou en prévision de vente	2,5 %	2,77 %	2,71 %
	Taux de logements neutralisés définitivement pour démolition ou en prévision de vente	1,67 %	1,82 %	1,88 %
ECO 1.8 Taux de recouvrement		IA	IA	94,70 %
ECO 1.9 Activité verte - Indicateurs réglementaires de la Déclaration de Performance Extra-Financière				

NA = Non applicable ; NC = Non communiqués ; ND = Non disponibles ; NR = Non réalisé ; IA = Indicateur ajouté en 2021 ; IM = Indicateur modifié en 2021

<b>ECO 2</b> <b>Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs</b>		2019	2020	<b>2021</b>
<b>ECO 2.1</b> Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes	Salariés	15 772 K€	15 795 K€	<b>16 728 K€</b>
	Fournisseurs et prestataires	105 268 K€	93 322 K€	<b>101 198 K€</b>
	Administrations fiscales	14 003 K€	14 113 K€	<b>15 168 K€</b>
	Banques	6 935 K€	6 581 K€	<b>5 856 K€</b>
	Actionnaires	0	0	<b>0</b>
	État (cotisations à des fins redistributives)	2 338 K€	686 K€	<b>545 K€</b>
<b>ECO 2.2</b> Heures d'insertion par l'activité économique	Volume horaire	20 418	20 816	<b>39 495</b>
	<b>Commentaires généraux - Heures d'insertion</b> En sept années les heures d'insertion, réalisées mises en œuvre par les entreprises titulaires de marchés publics avec VTH, ont augmentés de 170 %, passant de 14 585 en 2015 à près de 39 500 pour l'année 2021. Pour cette dernière année cela représente 24,6 ETP (Équivalent temps plein).			
<b>ECO 2.3</b> Nombre et typologie des partenaires économiques	Part de prestataires/fournisseurs locaux	59,51 %	58,97 %	<b>75,40 %</b>
	<b>Commentaires généraux - Partenaires locaux</b> Sur 248 marchés signés en 2021, 187 l'ont été avec des entreprises locales (Dpt37).			
<b>ECO 2.4</b> Délai de paiement moyen des fournisseurs	Délai de paiement moyen des fournisseurs	33,4 jours	30,7 jours	<b>31 jours</b>
	Part de factures payées dans les délais (facultatif)	NC	NC	<b>NC</b>
<b>ECO 2.5</b> Description des pratiques - Politique et pratiques d'achats responsables	<b>Politique et pratiques d'achats responsables</b> Nous intégrons des clauses d'insertion dans nos marchés de construction et de réhabilitation au-delà d'un certain volume d'heures de main-d'œuvre, également dans les marchés de peinture et d'espaces verts. Nous répartissons les marchés en lots, ce qui a pour effet notamment de permettre aux TPE / PME et artisans locaux d'y répondre. Nous avons interdit divers types de produits dangereux pour l'environnement.			
<b>ECO 2.6</b> Part des marchés réalisés avec des PME-TPE	Nombre de marchés attribués dans l'année concernant le patrimoine du territoire	ND	ND	<b>248</b>
	Part des marchés attribués à des TPME	ND	ND	<b>ND</b>
	Nombre de marchés attribués à des TPME dans l'année, concernant le patrimoine du territoire	ND	ND	<b>ND</b>



## VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

### HR 1 Équité d'accès et de conditions de travail

<b>HR 1.1</b> Répartition des effectifs par type d'emploi	Part de CDI	98,33 %	98,54 %	<b>98,83 %</b>
	Part de CDD (hors remplacement)	0,88 %	0,64 %	<b>1,17 %</b>
	Part d'intérimaires	9,02 %	8,35 %	<b>10,29 %</b>
<b>Commentaires généraux - Contrats spécifiques</b> La croissance régulière des effectifs se poursuit.				



HR 1 Effectifs en contrats aidés		2019	2020	2021
HR 1.2 Effectifs en contrats aidés	Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	0	0	0
	Contrats d'apprentissage ou de professionnalisation	3	3	7
	Stagiaires	19	4	12
<b>Commentaires généraux - Contrats spécifiques</b> On remarque la baisse des effectifs ETP en CDD (hors remplacement). L'accueil de stagiaires reprend en 2021 après une interruption en 2020 du fait de la crise sanitaire. De même, le nombre d'apprentis augmente en 2021 avec l'accueil de 4 nouveaux apprentis à partir de septembre.				

		2019		2020		2021	
		Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme
HR 1.3 Répartition des salariés par âge	Nombres de salariés en CDI	139	257	143	258	147	260
	< 30 ans	IM	IM	IM	IM	1,72 %	5,9 %
	30-39 ans	IM	IM	IM	IM	8,11 %	14 %
	40-49 ans	IM	IM	IM	IM	8,35 %	15,72 %
	> 50 ans	IM	IM	IM	IM	17,94 %	28,01 %
<b>Commentaires généraux - Répartition des salariés par âge</b> 2020 marquait le début d'un infléchissement vers un rajeunissement des effectifs. L'année 2021 continue sur la même lancée. Il y a désormais 31 salariés de moins de 30 ans et le nombre des plus de 50 ans est de 187. De même, la répartition entre hommes et femmes s'est très légèrement rééquilibrée avec 147 hommes et 260 femmes contre 143 hommes et 258 femmes l'année précédente.							

HR 1.4 Répartition des salariés par catégorie et par genre	Nombres de salariés en CDI	139	257	143	258	147	260
	Ouvriers de maintenance	13,13 %	25,50 %	13,22 %	24,44 %	13,27 %	22,85 %
	Employés	0,76 %	3,79 %	0,75 %	3,74 %	0,49 %	2,46 %
	Agents de maîtrise	14,14 %	26,26 %	13,72 %	26,43 %	13,76 %	28,50 %
	Cadres	5,81 %	8,59 %	6,73 %	8,48 %	6,88 %	9,09 %
	Directeurs et cadres dirigeants	1,26 %	0,76 %	1,25 %	1,25 %	1,47 %	0,98 %
<b>Commentaires généraux - Effectifs - Statuts</b> La proportion de femmes Agents de maîtrise et Cadres a augmenté en 2021. L'équilibre en 2020 dans la catégorie des cadres de direction ne se retrouve plus en 2021 avec 6 hommes contre 4 femmes.							

		2019	2020	2021
HR 1.5 Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap	Travailleurs handicapés employés	24	27	24
	En équivalent temps plein	20	21,3	20
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	253,6 K€	219,9 K€	233,7 K€
	Contribution collectées par l'Urssaf	0	0	0

		2019		2020		2021	
		Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme
HR 1.6 Rémunérations annuelles brutes moyennes, par genre et catégorie (en K€)	Ouvriers	21,3 K€	19,8 K€	21,1 K€	20,4 K€	22,1 K€	22,2 K€
	Employés	23,1 K€	23,1 K€	23,7 K€	23,2 K€	23 K€	24,5 K€
	Agents de maîtrise	28,8 K€	26,8 K€	29,3 K€	26,8 K€	29,4 K€	27,3 K€
	Cadres	43,3 K€	39,5 K€	42,4 K€	40,5 K€	44,4 K€	40,9 K€
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	79,2 K€	NC	72,4 K€	69,7 K€	69,7 K€	80,5 K€
<b>Commentaires généraux - Rémunérations - Sexes</b> Les salaires ont progressé en 2021 de 0,75 % en augmentation générale et en moyenne de 0,95 % en augmentation individuelle. Les moyennes par catégorie peuvent également progresser par l'effet du dynamisme du marché de l'emploi qui incite à relever le niveau des salaires d'embauche. Plus précisément, pour la catégorie des ouvriers hommes et femmes, la perception d'une augmentation est faussée par le fait que cette catégorie regroupe désormais les Employés d'immeubles et les Gardiens. La réorganisation de Val Touraine Habitat début 2021, dans le cadre du projet TempO, s'est traduite par un certain nombre de promotions internes qui ont pu relever les moyennes de rémunération, notamment lorsqu'elles portent sur des effectifs réduits.							

		2019	2020	2021
HR 1.7 Écart de rémunérations	Salaire médian	24,90 K€	23,07 K€	23,24 K€
	Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles	4,18	3,91	4,12
<b>Commentaires généraux - Rémunérations - Ecart</b> Les tendances sont stables. La situation particulière du Directeur général est exclue de cette statistique, considérant le caractère particulier « d'agent public » de sa situation contractuelle.				

HR 1.8 Index de l'égalité professionnelle	Index de l'égalité professionnelle femmes-hommes reporté pour l'année	IA	IA	99 %
--	---	----	----	------

HR 1.9 Description des pratiques - Politique de lutte contre les discriminations et de promotion de la diversité	<b>Politique de lutte contre les discriminations et de promotion de la diversité</b> Depuis très longtemps, Val Touraine Habitat favorise la diversité dans ses politiques d'emploi. Des accords collectifs en matière de GPEC, d'égalité professionnelle, de contrat de génération ont été conclus. Dans le cadre de son projet d'entreprise, un accord collectif appelé égalité professionnelle et diversité est en cours de négociation début 2022 afin de développer et de consolider ces orientations : recrutement de salariés de tous niveaux de formation initiale, depuis le CAP jusqu'à bac +5, objectif de recrutement de 20% de jeunes de moins de 26 ans, accompagnement des fins de parcours professionnel pour les salariés âgés, relance du recours aux emplois aidés (adultes relais) et objectif plus volontariste de recrutement de personnes en situation de handicap.			
---	---	--	--	--

HR 2 Employabilité et évolution professionnelle		2019		2020		2021	
HR 2.1 Volume annuel de formation par catégorie de salariés		Nbre de salariés	Nbre d'heure	Nbre de salariés	Nbre d'heure	Nbre de salariés	Nbre d'heure
	ouvriers /ouvrières	98	1 359	87	1 376	105	2 166
	Employés	6	55	7	133	10	154
	Agents de maîtrise	126	2 858	87	1 905	129	3 022
	Cadres	50	1 376	33	625	53	1 209
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	5	86	4	125	10	295
<b>Commentaires généraux - Heures de formation</b> Après un fort ralentissement des actions de formation en 2020 à cause des confinements, ces dernières ont repris en 2021. Nous constatons une forte augmentation du nombre de stagiaires ainsi que des heures de formation en 2021.							

		Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme
HR 2.2 Accès à la formation	Part des salariés ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années	102,16 %	96,50 %	96,50 %	90,31 %	93,88 %	93,08 %
<b>Commentaires généraux - Formation selon le genre</b> On constate une légère augmentation de la proportion de salariés ayant eu au moins une formation au cours des deux dernières années. Cela s'explique par le contexte de la crise sanitaire en 2020 qui a conduit à renoncer à certaines actions de formation.							

		2019	2020	2021
HR 2.3 Mobilité interne	Total de postes pourvus dans l'année	53	59	64
	Nombre de mobilités internes dans l'année	17	27	17
	Dont : nombre de promotions internes dans l'année	10	13	8
<b>Commentaires généraux - Mobilité interne</b> L'année 2021 est considérée comme une année avec un gros volume de recrutement interne et externe. 18 départs en retraite et 25 démissions et une rupture conventionnelle, complétés par 10 fins de CDD, ont généré une grosse activité. Il y a également eu 4 ruptures de période d'essai et l'embauche de 15 CDD étudiants pour la période estivale.				

<b>HR 3</b> <b>Santé et bien-être des salarié(e)s</b>		2019	2020	<b>2021</b>
<b>HR 3.1</b> Avantages sociaux financés par l'employeur	Part de la masse salariale consacrée aux avantages sociaux	11,36 %	11,85 %	<b>11,39 %</b>
	<p><b>Autres avantages sociaux</b> Mise à disposition de véhicules de service avec remisage à domicile pour tous les collaborateurs amenés à se déplacer régulièrement sur le patrimoine : chargés de secteur, techniciens, conducteurs d'opérations, CESF. Mise à disposition d'un restaurant d'entreprise au siège avec participation de l'employeur au montant des repas et titres restaurants pour tous les autres collaborateurs en agence et sur le terrain. Dispositif de compte épargne temps avec possibilité de monétisation des jours épargnés sur ce compte.</p> <p><b>Commentaires généraux - Avantages sociaux</b> Le télétravail de crise s'est poursuivi tout au long de l'année 2021. La situation a abouti à la conclusion d'un nouvel accord de télétravail fin 2021 prévoyant plus précisément une indemnisation des salariés en télétravail.</p>			
<b>HR 3.2</b> Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)	Taux d'absentéisme total	6,66 %	9,23 %	<b>9,68 %</b>
	Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	0,72 %	0,24 %	<b>0,72 %</b>
	<p><b>Commentaires généraux - Absences</b> Le nombre de jours d'absence en 2021 a continué d'augmenter du fait de la crise sanitaire liée à la Covid-19 (absences pour garde d'enfant dues à la fermeture de classes, cas contact, cas positifs beaucoup plus nombreux qu'en 2020), et des effets psychologiques ou physiques de la crise sanitaire sur les collaborateurs. Le nombre de jours pour AT/MP est également plus important en 2021 car l'activité s'est faite sur une année complète et non avec des confinements.</p>			
<b>HR 3.3</b> Accidents du travail et maladies professionnelles	Nombre d'AT / MP reconnus dans l'année	15	17	<b>31</b>
<b>HR 3.4</b> Accident du travail : taux de fréquence et de gravité	Taux de fréquence	IA	IA	<b>19,52 %</b>
	Taux de gravité	IA	IA	<b>0,8 %</b>
<b>HR 3.5</b> Contribution de l'employeur au CE	Contribution de l'employeur au CE rapportée à la masse salariale	1,9 %	1,9 %	<b>1,9 %</b>
<b>HR 3.6</b> Description des pratiques - Prévention du harcèlement et des risques psycho-sociaux et promotion de la qualité de vie au travail	<p><b>Prévention du harcèlement et risques psycho-sociaux et promotion de la qualité de vie au travail</b> Les procédures d'accompagnement psychologiques en cas d'agression contre le personnel, dans les situations de harcèlement au travail se sont bien maintenues. Il a été possible en 2021 de reprendre les formations en présentiel sur la prévention des RPS et des actions de QVT en tenant compte des restrictions imposées par la pandémie de la Covid-19. Val Touraine Habitat a établi et déployé tout au long de l'année l'ensemble des plans de continuité d'activité, en déployant tous les protocoles de sécurité sanitaire imposés, y compris pour ses personnels de terrain. Le déploiement du télétravail depuis le second confinement d'octobre-novembre 2020, a perduré avec une organisation collective du télétravail mieux régulée et accompagnée par les managers.</p>			
<b>HR 3.7</b> Description des pratiques - Organisation du temps de travail	<p><b>Organisation du temps de travail</b> Temps partiel régulièrement pratiqué selon les demandes des salariés. Horaires variables pour les non cadres très souples quotidiennement. Forfait jours annuel pour les cadres. Extension du télétravail organisé et contractuel en début d'année 2020 jusqu'à 23 salariés. Puis mise en place du télétravail de crise pour 200 salariés lors des deux confinements et encore d'actualité aujourd'hui. Conclusion d'un accord de télétravail perenne fin octobre 2021.</p>			

NA = Non applicable ; NC = Non communiqués ; ND = Non disponibles ; NR = Non réalisé ;  
IA = Indicateur ajouté en 2021 ; IM = Indicateur modifié en 2021



# 6

## GOVERNANCE ET PARTIES PRENANTES

GOV1 Instances de décision et systèmes de management		2019	2020	2021
<b>GOV1.1</b> Évaluations - Certifications des systèmes de management	<b>Système de management 1</b>			
	Champ		NA	
	Nom		NA	
	Périmètre		NA	
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)		NA	
	<b>Système de management 2</b>			
	Champ		NA	
	Nom		NA	
	Périmètre		NA	
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)		NA	
	<b>Système de management 3</b>			
	Champ		NA	
	Nom		NA	
Périmètre		NA		
Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)		NA		
<b>GOV1.2</b> Parité dans les instances dirigeantes	Part de femmes au Comité de direction	33,3 %	50 %	36,36 %
	Part de femmes au Directoire	NA	NA	NA
	Part de femmes en Conseil d'administration ou de surveillance	43,48 %	47,83 %	56,50 %
	<b>Commentaires généraux - Instances de gouvernance</b> Nous avons renseigné uniquement les informations liées au Comité directeur de l'Office.			
<b>GOV1.3</b> Description des pratiques - Ethique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme	<b>Ethique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme</b> Le règlement intérieur rappelle l'obligation de réserve et de discrétion professionnelle, les interdictions et sanctions contre le harcèlement, etc. Suite à la Loi Sapin II, nous avons mis en place un référent et une procédure pour sa saisine, afin de protéger d'éventuels lanceurs d'alerte. En mai 2016, est entré en vigueur le RGPD (Règlement général sur la protection des données). Nous poursuivons la mise en oeuvre de la conformité au RGPD. Nous avons progressé dans la maîtrise de notre registre de traitement et des durées de conservation des données. Notre politique de protection des données a été validé par notre DPO en 2021. Les Ril (Relais informatique et libertés) reportent régulièrement les sensibilisations qu'ils effectuent auprès de leurs équipes sur un outil de reporting. Un dispositif de contrôle interne a été mis en place en 2021 pour un déploiement sur 2 exercices.			
<b>GOV1.4</b> Description des pratiques - Organisation et fonctionnement des instances de gouvernance	<b>Organisation et fonctionnement des instances de gouvernance</b> Notre Conseil d'administration, a été installé suite aux élections départementales depuis le 20 septembre 2021 et il est présidé par Jean-Gérard Paumier, également Président du Conseil départemental d'Indre-et-Loire, collectivité de rattachement de Val Touraine Habitat.			

<b>GOV 2</b> <b>Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts</b>		2019	2020	2021
<b>GOV 2.1</b> Satisfaction des locataires	Date de la dernière enquête de satisfaction des locataires	IA	IA	2019
	Date de l'avant dernière enquête de satisfaction des locataires	IA	IA	2016
	Date de l'enquête de satisfaction des locataires avant cela	IA	IA	2013
	Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu - dernière enquête	IA	IA	86,50 %
	Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu - avant dernière enquête	IA	IA	88,3 %
	Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu - enquête avant cela	IA	IA	86 %
<b>GOV 2.1</b> Satisfaction des salariés	<b>Enquête de satisfaction salariés</b> Val Touraine Habitat n'a pas réalisé d'enquête de satisfaction auprès de ses collaborateurs.			
<b>GOV 2.3</b> Nombre de conventions actives avec les associations locales	Nombre de conventions actives avec les associations locales	32	32	25
	<b>Commentaires généraux - Conventions passées avec des associations</b> Hors conventions éventuellement signées dans le cadre de l'appel à projet « Coup de pouce ».			
<b>GOV 2.4</b> Description des pratiques - Relations aux collectivités et implication dans les politiques locales	<b>Relations aux collectivités et implication dans les politiques locales</b> VTH s'engage avec son Conseil d'administration, à réinventer, réhabiliter, valoriser et redessiner, avec les collectivités, les villes et les quartiers : aménagement d'espaces publics, grands projets urbains, création de cœur de ville, production de nouveaux secteurs d'habitat, conception de quartier durable... Que ce soit dans les villes ou dans les territoires ruraux, notre mission est de promouvoir un habitat de qualité et durable. Ainsi, pour accompagner les collectivités dans leurs projets, nos équipes se mobilisent pour comprendre les enjeux, conseiller et aider aux arbitrages, respecter les objectifs, les délais et le cadre financier, prendre en compte les dimensions environnementale et commerciale, s'assurer de la sécurité et de la pérennité des nouveaux aménagements urbains.			
<b>GOV 2.5</b> Description des pratiques - dialogue social et prise en compte des attentes des salariés	<b>Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés</b> Le dialogue social, productif et apaisé au sein de VTH, permet d'impliquer les salariés via leurs représentants. De nombreux accords collectifs ont été signés. Certains dispositifs permettant d'impliquer les salariés : « Rencontres en direct » avec le Directeur général, conférences des cadres deux fois par an, ont été mis en sommeil du fait de la crise sanitaire. Pour la seconde année, un challenge interne en faveur du développement des actions de Team building a été réalisé. Début 2021, VTH a signé un accord collectif relatif aux négociations annuelles obligatoires. En fin d'année, un accord collectif relatif au télétravail a été conclu. De m <sup>^</sup> me, les accords collectifs relatifs à la protection sociale complémentaire (frais des santé et prévoyance) ont été soit refondus, soit actualisés. Tous ces accords ont à chaque fois été signés à l'unanimité des organisations syndicales représentatives.			
<b>GOV 2.6</b> Description des pratiques - Relations et coopération avec les locataires et les représentants	<b>Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés</b> Parmi nos dispositifs de concertation : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseil de concertation locative : 4 réunions par an ;</li> <li>• Locataires référents : 23 locataires volontaires, plusieurs réunions par an, informations, travail en commun ;</li> <li>• Grande conversation » : reporté en raison de la pandémie ;</li> <li>• Enquêtes de satisfaction ;</li> <li>• Diagnostics en marchant et plans d'actions (très limité en 2021 en raison de la pandémie) ;</li> <li>• Enquêtes de définition des attentes et besoins des locataires (lectorat, prospective, services...).</li> </ul>			
<b>GOV 2.7</b> Description des pratiques - Sécurité informatique et gestion des données personnelles	<b>Sécurité informatique</b> Val Touraine Habitat continue sa progression en terme de conformité RGPD : 2 audits externes par notre Délégué à la protection des données (DPO) l'ont démontré et ce sont tous les collaborateurs qui ont contribué à élever le niveau de maturité. Le pilotage et l'animation sein des équipes permettent les mises à jour régulières des différentes procédures. Le tout dans un environnement informatique qui évolue en permanence mais qui reste sécurisé.			

NA = Non applicable ; NC = Non communiqués ; ND = Non disponibles ; NR = Non réalisé ;  
IA = Indicateur ajouté en 2021 ; IM = Indicateur modifié en 2021

# Remerciements

Le Président, le Vice-président, les administrateurs et le Directeur général tiennent à souligner l'investissement des collaborateurs de notre Office qui ont travaillé sans relâche durant une année singulière, encore une fois, marquée par la poursuite de la pandémie de la Covid-19.

Les bailleurs sociaux et tout particulièrement Val Touraine Habitat jouent un rôle sociétal majeur dans l'inclusion des publics fragiles, la préservation de l'environnement et la transition énergétique et vous pouvez être fiers d'exercer un métier porteur de sens et de valeurs au service de l'intérêt général.

Ils souhaitent également remercier tous ceux qui ont rendu possible la réalisation de ce rapport d'activité responsable 2021, sans oublier, les collaborateurs et les contributeurs de Val Touraine Habitat ainsi que l'ensemble des personnes qui y livrent leur témoignage.

**Directeur de la publication**  
Jean Luc Triollet

**Directeur de la rédaction**  
Éric Bédoyan

**Contributeurs et/ou rédacteurs**  
L'ensemble des services de VTH

**Conception graphique et mise en page**  
Aline Bernard et Angéline Fernandez

**Photographies et images d'intégration**  
Benjamin Dubuis, Drone Contrast, architectes et bureaux d'études et collaborateurs VTH.

Certaines photos publiées dans ce rapport d'activité ont été réalisées avant la remise en place des mesures gouvernementales liées à la crise sanitaire de la Covid-19 ou ont été prises dans le respect des règles de distanciation sociale.

**Date de publication**  
Juin 2022

**Impression**  
Imprim'Express



Certifié Imprim'Vert® notre prestataire imprimeur mène des actions concrètes conduisant à réduire les impacts de son activité sur l'environnement.



Utilisation d'un papier issu de forêts gérées durablement, en respect des fonctions environnementales, économiques et sociales des forêts. Ce papier est certifié « Cradle to cradle », démarche qui définit et favorise le développement de produits upcyclables, ce qui signifie que, contrairement au recyclage conventionnel, elle maintient la qualité des matières premières tout au long des multiples cycles de vie du produit et de ses composants.



« Le logement est un droit.  
Notre devoir, le rendre accessible. »



Siège social, 7 rue de la Milletière 37080 Tours Cedex 2  
Tél. 02 47 87 15 15  
[contact@valtourainehabitat.fr](mailto:contact@valtourainehabitat.fr)

[www.valtourainehabitat.fr](http://www.valtourainehabitat.fr)  
[www.valtourainehabitat-vente.fr](http://www.valtourainehabitat-vente.fr)

