

TempO, un projet structurant pour l'avenir.

Articulé autour d'une **démarche transversale** et de **3 axes stratégiques**.

Des actions mises en œuvre dans
15 « chantiers opérationnels ».

Des **objectifs ambitieux**
à l'horizon 2024.

TempÔ c'est...

Un socle

Inscrire l'innovation et le numérique au cœur de nos fonctionnements internes et externes. Être un acteur ouvert à des partenariats fondés sur des convergences de valeurs et de stratégies.

Co-développer, réinventer nos pratiques collaboratives avec nos parties prenantes internes et externes.

Un plan d'actions

Une déclinaison de chaque axe en 5 groupes d'actions prioritaires : un déploiement en 15 « chantiers opérationnels ».

3 axes



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.

Des objectifs à horizon 2024

Atteindre 24 000
logements

Construire 1 000
logements

Traiter 4 500
logements en réhabilitation et
travaux d'économie d'énergie

Adapter 1 500
logements

Vendre 300
logements

Réaliser des opérations en
**maîtrise d'ouvrage
déléguée**

Développer des
**opérations
d'aménagement**

Obtenir le
**label Habitat Senior
Services**

Obtenir un
label Qualité

Maintenir le
**taux de satisfaction
des locataires**

Mise en place d'un
club du management

Mise en place d'un
baromètre social

Mise en place d'un
**observatoire
de l'environnement**

Accentuer la
proximité

100% des opérations neuves
significatives ayant bénéficié de
l'organisation d'une
« Voisinade »

Mise en place d'une
application mobile
et renforcement de
l'extranet locataire



Axe n° 1 : Développer une gamme complète de produits et de services pour répondre aux besoins et aux spécificités des territoires.

Nous proposerons une politique patrimoniale maîtrisée, diversifiée et ciblée, au service des territoires, des collectivités et de leurs habitants.

Cette politique passera d'abord par la **valorisation de notre patrimoine existant** : nous privilégierons les investissements en réhabilitation sur le patrimoine, optimiserons la gestion et le suivi des interventions d'entretien et de maintenance, sécuriserons la gestion des copropriétés.

Notre développement pour les années futures tiendra compte des **besoins des territoires et de l'évolution des usages**.

La diversification de notre gamme de produits et de services permettra :

- d'accompagner le **parcours résidentiel** de nos locataires en proposant des solutions adaptées à leur situation et à leurs besoins ;
- d'accompagner le développement de nos territoires en développant nos missions de **maîtrise d'ouvrage déléguée, d'aménageur et de conseil** ;
- de prendre en compte les évolutions sociétales, technologiques et environnementales en imaginant le **logement de demain** qui sera davantage connecté, évolutif, économe et durable.

Nota : la liste des actions ci-dessous n'est pas exhaustive. Un chantier opérationnel comprend entre 5 et 10 actions.

	Actions à mener	Dates d'échéances	Résultats attendus à horizon 2024
<p>Développer les logements de demain économes et connectés</p> <p>Pilotes : Anne-Céline Redon et Gilles Piecq</p>	Poursuivre et développer l'IoT* (objets connectés) « <i>chantiers</i> » n° 3 et 5	2020	<p>Mener 1 opération expérimentale/an</p> <p>Mener 1 opération en BIM. Profiter de l'expérimentation Puca***</p>
	Réfléchir à des nouveaux matériaux. Utiliser des isolants biosourcés « <i>chantier</i> » n° 6	2021	
	Organiser un concours de maîtrise d'œuvre sur l'innovation « <i>chantier</i> » n° 6	2022	
	Expérimenter le BIM** sur une opération neuve « <i>chantier</i> » n° 5	2023	
	Expérimenter l'habitat adaptable/modulable « <i>chantier</i> » n° 3	2024	

liste non exhaustive

* IoT : « Internet of Things » ou Internet des Objets

** BIM : « Building information model » ou maquette numérique des bâtiments

*** Puca : Le Plan urbanisme construction architecture (Puca) est une agence interministérielle créée en 1998 afin de faire progresser les connaissances sur les territoires et les villes et éclairer l'action publique. Le Puca initie des programmes de recherche incitative, de recherche-action, d'expérimentation.

	Actions à mener	Dates d'échéances	Résultats attendus à horizon 2024
<p>Mettre en place une stratégie de vente, d'accession et une activité de syndic de copropriété</p> <p>Pilotes : Thalitha Hadj-Kaddour et Responsable Service ventes</p>	Formaliser le processus de vente/ accession « <i>chantier</i> » n° 2	2020	<p>Objectif : vendre 300 logements</p> <p>Des opérations d'accession sociale ciblées sur le territoire de la Métropole et de la première couronne</p>
	Définir la boîte à outils de commercialisation « <i>chantier</i> » n° 3	2021	
	Mettre en place une activité de syndic de copropriété « <i>chantier</i> » n° 2	2022	
	Diversifier l'activité de construction (PSLA* – accession) – sortie des opérations « <i>chantier</i> » n° 3	2023	

liste non exhaustive

* PSLA : prêt social location-accession

Axe n° 1 : Développer une gamme complète de produits et de services pour répondre aux besoins et aux spécificités des territoires.

	Actions à mener	Dates d'échéances	Résultats attendus à horizon 2024
<p>Renforcer notre rôle d'aménageur, de conseil, et d'accompagnement auprès des territoires</p> <p>Pilotes : Géraldine de Morgan et Julie Perreau-Falicon</p>	Analyser les besoins et construire une feuille de route pour les équipements d'intérêt général « chantier » n° 2	2021	<p>Participer à l'aménagement du territoire en fonction des besoins</p>
	Structurer une offre et une feuille de route pour l'aménagement d'aires d'accueil pour les gens du voyage « chantier » n° 2	2021	
	Analyser les besoins complémentaires pour le territoire du département d'Indre-et-Loire « chantiers » n° 1 et 2	2022	
	Participer à la revitalisation des centres-bourgs anciens « chantiers » n° 1 et 2	2022	
	Réfléchir à la requalification urbaine par territoire « chantiers » n° 1 et 2	2023	

liste non exhaustive

	Actions à mener	Dates d'échéances	Résultats attendus à horizon 2024
<p>Accompagner les parcours résidentiels en diversifiant nos produits et services</p> <p>Pilotes : Laurence Bronet et Yann Le Bihan</p>	Préconiser le parcours résidentiel du locatif social à l'accession sociale « chantier » n° 3	2020	<p>Opérations logements meublés (étudiants et jeunes actifs)</p> <p>Charte mobilité du locataire mise en place</p>
	Étudier la faisabilité de développer des logements meublés « chantier » n° 3	2021	
	Étudier l'opportunité d'obtenir un agrément d'OFS* et réaliser une opération en BRS** « chantier » n° 2	2022	
	Mettre en place la bourse du logement en partenariat avec d'autres bailleurs sociaux « chantier » n° 3	2023	
	Développer le logement étudiant en partenariat avec le CROUS*** « chantier » n° 2	2024	

liste non exhaustive

* OFS : Organisme de foncier solidaire

** BRS : Bail réel solidaire

*** CROUS : Centre régional des œuvres universitaires et scolaires

	Actions à mener	Dates d'échéances	Résultats attendus à horizon 2024
<p>Renforcer notre politique de réhabilitation et optimiser la gestion et le suivi des interventions sur notre patrimoine</p> <p>Pilotes : Patrick Couilleaux et David Pondville</p>	Réfléchir à la mise en place d'une politique volontariste de désamiantage « chantier » n° 2	2020	<p>Traiter 4 500 logements en réhabilitation et travaux d'économie d'énergie</p> <p>5 quartiers de renouvellement urbain</p>
	Proposer des offres de maintenance à destination des Ehpad « chantier » n° 2	2021	
	Optimiser l'évaluation en continu des prestataires « chantiers » n° 2, 3 et 6	2022	
	Construire une politique produit réhabilitation/gros travaux/neuf « chantier » n° 2	2023	
	Avoir un référentiel de données techniques commun (mise à jour du patrimoine dans PIH* et grille de vétusté) « chantier » n° 5	2024	

liste non exhaustive

* PIH : progiciel utilisé par VTH « PortalImmo »



Axe n° 2 : Être un acteur performant et responsable au service de nos locataires et de notre mission sociale et solidaire.

La performance est un moyen au service de la mission sociale de VTH dont la vocation est d'apporter, à son échelle, en partenariat avec d'autres acteurs, une contribution à la réduction des inégalités et de proposer des réponses à des enjeux de transformation de notre société notamment le vieillissement.

L'amélioration de la performance passera notamment par **l'optimisation et la diversification de nos ressources financières** en particulier dans le cadre des nouvelles possibilités offertes par la loi Élan ou dans le cadre des possibilités de mutualisation avec les acteurs du territoire et de recherche de partenariat.

Cette recherche de la performance sera **au service des engagements solidaires et durables suivants** :

- Nous accompagnerons le **vieillissement** par l'adaptation de nos produits et de nos services
- Nous mettrons la **préservation de l'environnement** au

cœur de nos actions au-delà de la construction de nos logements
 - Nous développerons **des services nouveaux pour nos locataires** : ces services devront permettre de lutter contre les inégalités, en premier lieu le pouvoir d'achat et l'accompagnement social.

Enfin, à la croisée entre performance et responsabilité, nous souhaitons nous engager formellement pour améliorer la satisfaction de nos locataires à travers la mise en place de chartes, l'obtention d'un **label Qualité et la labéllisation de nos services Séniors**.

Il s'agit, ainsi, de relier la performance à la responsabilité.

Nota : la liste des actions ci-dessous n'est pas exhaustive. Un chantier opérationnel comprend entre 5 et 10 actions.

	Actions à mener	Dates d'échéances	Résultats attendus à horizon 2024
Accompagner le vieillissement Pilotes : Hélène Cossic et Chantal Bouchara	Réfléchir au développement d'une offre « Résidence Intergénérationnelle » « chantiers » n° 3 et 4	2020	Nombre de logements adaptés : 1 500 dans le parc existant, 100 dans le parc neuf Obtention du label HSS*
	Développer la politique vieillissement et les services associés « chantiers » n° 2 et 6	2021	
	Élargir l'offre d'adaptation du patrimoine et des logements aux locataires de plus de 75 ans « chantier » n° 3	2021	
	Obtenir le label HSS* (vieillessement) « chantiers » n° 3 et 6	2022	

*HSS : Habitat Senior Services

	Actions à mener	Dates d'échéances	Résultats attendus à horizon 2024
S'engager dans une démarche Qualité Pilotes : Tiphaine Zaplotny et Hélène Cossic	Étudier l'opportunité et faire le choix d'un label « chantiers » n° 3 et 6	2020	Obtention d'un label Qualité
	Réviser et évaluer la charte bailleur/prestataires / locataires « chantiers » n° 3 et 6	2021	
	Obtenir une labéllisation ou définir une charte d'engagements « chantiers » n° 3 et 6	2024	

Axe n° 2 : Être un acteur performant et responsable au service de nos locataires et de notre mission sociale et solidaire.

	Actions à mener	Dates d'échéances	Résultats attendus à horizon 2024
<p>Mettre la préservation de l'environnement au cœur de nos actions</p> <p>Pilotes : Hélène Cossic et Lucie Fréval</p>	Sensibiliser les locataires aux éco-gestes « chantier » n° 6	2021	<p>Mettre en place l'observatoire de la protection de l'environnement</p> <p>Réduire de 20% les consommations énergétiques de nos logements réhabilités</p> <p>Supprimer le simple vitrage</p>
	Établir la stratégie et le plan d'actions de réduction de la consommation de papier « chantiers » n° 2 et 6	2022	
	Renforcer les travaux d'économie d'énergie « chantier » n° 6	2023	
	Créer un observatoire de la protection de l'environnement, faire des bilans carbone et établir les plans d'actions associés « chantier » n° 6	2023	
	Achever le remplacement des menuiseries simples vitrages « chantier » n° 6	2024	

liste non exhaustive

	Actions à mener	Dates d'échéances	Résultats attendus à horizon 2024
<p>Optimiser et diversifier nos ressources financières</p> <p>Pilotes : Véronique Boumaraf et Caroline Goaziou</p>	Revoir les contrats d'intéressement « chantier » n° 2	2020	<p>Taux d'autofinancement</p> <p>Coûts de gestion</p>
	Étudier l'opportunité sur la récupération des taxes d'effort de construction des fournisseurs ou des partenaires importants « chantier » n° 2	2020	
	Diversifier les placements financiers « chantier » n° 2	2021	
	Mettre en place des achats groupés d'énergie pour les locataires en lien avec l'USH* « chantier » n° 3	2021	
	Étudier la possibilité d'optimiser le mobilier urbain (publicité) « chantier » n° 2	2022	

liste non exhaustive

* USH : Union social pour l'habitat

	Actions à mener	Dates d'échéances	Résultats attendus à horizon 2024
<p>Renforcer notre politique sociale et développer des nouveaux services pour lutter contre les inégalités</p> <p>Pilotes : Jean Luc Triollet et Claire Brigant</p>	Renforcer les partenariats avec les structures de l'ESS* « chantier » n° 4	2020	<p>Partenariat avec des associations dans le domaine de l'éducation et de la mobilité</p> <p>Nombre de projets de site par an : 6 (soit un par agence)</p>
	Mettre en œuvre des actions autour de l'éducation « chantier » n° 4	2022	
	Étudier l'opportunité de mise en place d'une conciergerie solidaire « chantiers » n° 2 et 3	2022	
	Mettre en place une « bourse du mobilier » « chantier » n° 3	2023	

*ESS : Économie sociale et solidaire

liste non exhaustive



Axe n°3 : Renforcer les liens et associer nos parties prenantes internes et externes à la bonne marche de l'entreprise.

Dans une société qui perd ses repères, la vocation d'un organisme comme VTH est d'être vecteur de lien social. **Le renforcement des liens avec l'ensemble des parties prenantes** devient une condition clé de réussite de notre organisation. Avec les territoires, avec les locataires, avec les partenaires, avec les collaborateurs, **VTH doit démontrer sa capacité à produire des liens** et ce, pour le bénéfice des parties prenantes.

Pour ce faire, **nous renouvèlerons nos approches partenariales** pour mieux communiquer et nous engager auprès de nos locataires et de nos partenaires associatifs. **Nous travaillerons dans le cadre de démarches de co-construction** pour proposer des solutions innovantes et adaptées.

En interne, **nous développerons l'engagement, la responsabilisation et l'autonomie** de tous nos collaborateurs : les modes de travail collaboratifs et les expérimentations seront encouragés. Le développement des compétences et la mobilité de nos collaborateurs seront des priorités. **La qualité de vie au travail fait partie intégrante du projet d'entreprise.** Faciliter l'implication de tous et renforcer le bien-être au travail participeront à l'atteinte collective des résultats et au succès des démarches engagées.

Nota : la liste des actions ci-dessous n'est pas exhaustive. Un chantier opérationnel comprend entre 5 et 10 actions.

	Actions à mener	Dates d'échéances	Résultats attendus à horizon 2024
<p>Développer les compétences et créer les conditions du renforcement de l'autonomie des collaborateurs et de l'innovation</p> <p>Pilotes : Didier Maugis et Damien Vigneron</p>	Poursuivre la mise en œuvre du télétravail « chantiers » n° 5, 6 et 7	2020	<p>Challenge de l'innovation mis en place en interne</p> <p>Plan de formation à l'intégration créé</p> <p>Réseau d'experts mis en place</p>
	Redéfinir le parcours d'intégration « chantiers » n° 6 et 7	2020	
	Développer le réseau de formation interne « chantiers » n° 5 et 6	2021	
	Alléger les circuits de décision et les délégations « chantiers » n° 6 et 7	2021	
	Réfléchir à la création d'un réseau polyvalent de collaborateurs en cas d'absence « chantiers » n° 5 et 6	2022	

liste non exhaustive

	Actions à mener	Dates d'échéances	Résultats attendus à horizon 2024
<p>Renouveler nos approches managériales</p> <p>Pilotes : Jean Luc Triollet et Catherine Huguenin</p>	Mettre en place les feedbacks* managers/collaborateurs « chantier » n° 7	2020	<p>Charte du management rédigée et partagée</p> <p>Baromètre social déployé</p> <p>Club du management en place</p> <p>Nouveaux feedbacks institutionnalisés</p>
	Former le management sur la posture agile « chantier » n° 7	2020	
	Créer une charte du management « chantier » n° 6	2021	
	Mettre en place un club du management « chantier » n° 7	2021	
	Mettre en place un baromètre social « chantier » n° 7	2022	

liste non exhaustive

*Feedback : bilan tiré à partir d'un événement ou retour sur expérience

Axe n° 3 : Renforcer les liens et associer nos parties prenantes internes et externes à la bonne marche de l'entreprise.

	Actions à mener	Dates d'échéances	Résultats attendus à horizon 2024
<p>Renforcer la convivialité et la transversalité au travail</p> <p>Pilotes : Thibaut Gauthier et Sébastien Martin</p>	Organiser des moments de convivialité « chantiers » n° 6 et 7	2020	<p>Office 365 déployé</p> <p>Parcours découverte en place</p> <p>Outils de mobilité renforcés</p>
	Repenser le rapport aux espaces de travail « chantier » n° 7	2020	
	Renforcer les réunions collaboratives transversales « chantier » n° 7	2021	
	Réflexion sur l'évolution de l'intranet collaboratif « chantiers » n° 5 et 7	2021	
	Déployer les outils de mobilité « chantiers » n° 5, 6 et 7	2022	

liste non exhaustive

	Actions à mener	Dates d'échéances	Résultats attendus à horizon 2024
<p>Renforcer le lien social, le bien-vivre ensemble à travers nos actions de médiation</p> <p>Pilotes : Anita Pipard et Claire Eveno</p>	Développer le métier de gardien d'immeuble « chantier » n° 4	2020	<p>100% des opérations neuves significatives ayant bénéficié de l'organisation d'une « Voisinade »</p> <p>Nombre de projets présentés et financés dans le cadre de l'opération « Coup de pouce » en hausse</p> <p>Augmentation du nombre de lieux dotés de vidéo-surveillance</p>
	Multiplier les actions dans le cadre du dispositif « Coup de pouce » « chantiers » n° 3 et 4	2021	
	Développer les projets collaboratifs en associant les locataires et la création d'associations + budget participatif (concours divers) « chantiers » n° 3 et 4	2021	
	Généraliser les « Voisines » sur les opérations de construction neuve significatives « chantier » n° 4	2021	
	Mettre en place des actions préventives réalisées par les médiateurs « chantier » n° 3	2022	

liste non exhaustive

	Actions à mener	Dates d'échéances	Résultats attendus à horizon 2024
<p>Mieux communiquer, écouter et associer nos locataires</p> <p>Pilotes : Eric Bédoyan et Emmanuelle Franchet</p>	Mettre en place dès 2020 « La grande conversation » « chantier » n° 4	2020	<p>Nombre de rencontres avec les locataires dans le cadre de « La grande conversation »</p> <p>Refonte du site internet</p> <p>Renforcement de l'extranet locataire</p> <p>Application mobile mise en place</p>
	Étudier l'opportunité de mise en place d'une agence mobile « chantier » n° 3	2021	
	Refondre le journal locataires « chantier » n° 3	2022	
	Refondre le site internet, développer l'extranet locataires et créer une application mobile à destination des locataires « chantiers » n° 3, 5 et 6	2022	
	Optimiser la GRC* « chantiers » n° 3 et 6	2023	

liste non exhaustive

*GRC : Gestion de la réclamation client