



Les participants du  
concours de fleurissement

## › Édito

### L'ENQUÊTE SATISFACTION DE TERRITOIRE HABITAT AUPRÈS DE SES LOCATAIRES : DES RÉSULTATS ENCOURAGEANTS



Florian Bouquet,  
Président de Territoire habitat  
et Yves Vola, Président du Jury  
du concours de fleurissement

L'enquête satisfaction locataires dont ce numéro de la Lettre aux Locataires publie les principaux résultats montre que notre action afin d'améliorer la vie quotidienne dans les immeubles et les logements de Territoire habitat porte ses fruits.

Il ne s'agit bien entendu pas de se contenter de ces résultats. Beaucoup reste encore à faire dans le domaine de la prise en compte des demandes individuelles qui sont adressées à notre organisme. C'est l'objet de la démarche « qualité de service » engagée au sein de Territoire habitat et qui devrait considérablement moderniser les relations avec les locataires.

Des mesures ont d'ores et déjà été prises afin d'améliorer l'accueil des demandeurs de logements et de personnaliser le traitement des demandes. Ces efforts seront poursuivis et amplifiés à l'avenir.

\*\*\*

Le 30<sup>e</sup> anniversaire du concours de fleurissement a été l'occasion de mettre en valeur l'effort de ceux qui contribuent à agrémenter leur quartier. À cette occasion nous avons tenu à ce que chaque participant à la remise des prix reçoive une plante en remerciement de son investissement dans l'embellissement du cadre de vie de tous.

Avec l'approche de la fin d'année, les fleurs de cet été sont maintenant bien loin. Je vous souhaite donc de bonnes fêtes de fin d'année et je vous adresse mes meilleurs vœux pour l'année 2017.

## › Sommaire

### P2-3 QUALITÉ DE SERVICE

- › Enquête satisfaction locataires
- › Cinq engagements

### P4-5 FLEURISSEMENT

- › 30<sup>e</sup> édition du concours de fleurissement : remise des prix

### P6-7 RETOUR SUR

- › Ça s'est passé en 2016

### P8 EN BREF

- › L'Enquête Supplément de Loyer de Solidarité (SLS)
- › Chantier jeunes aux Glacis

# Enquête satisfaction locataires

*Tous les deux ans, Territoire habitat réalise une enquête de satisfaction auprès de ses locataires. Un organisme indépendant a contacté par téléphone 1700 locataires répartis dans tous les quartiers.*

Globalement, 91% des locataires sont satisfaits des services de Territoire habitat. Ce résultat, qui était de 89% en 2014 est en progression.

Les résultats de cette enquête sont largement positifs pour Territoire habitat.

**DES QUESTIONS SPÉCIFIQUES SONT DESTINÉES AUX LOCATAIRES ENTRÉS DANS LEUR LOGEMENT DEPUIS MOINS DE DEUX ANS.** La perception de l'état du logement lors de l'entrée dans le logement s'améliore (passage de 63,1% à 73%). Les autres réponses et en particulier celles relatives aux délais d'attente avant l'entrée dans le logement et à l'accueil des nouveaux locataires font apparaître une satisfaction comprise entre 86,3% et 96%.

**LES RÉSULTATS CONCERNANT LES QUESTIONS RELATIVES AUX PARTIES COMMUNES** sont plus faibles, mais globalement en progression. Ainsi le taux de satisfaction concernant la propreté des parties communes passe de 65,5% à 72,3% entre 2014 et 2016. Le même indicateur concer-



La remise en état des logements : une priorité de Territoire habitat

nant la propreté des espaces extérieurs passe de 72% à 76,3%.

Parmi les autres rubriques, on observe une importante progression de **L'INDICE DE SATISFACTION CONCERNANT LES CHARGES LOCATIVES** qui passe de 63,6% en 2014 à 71,2% en 2016. La qualité du chauffage est aussi mieux perçue : 70,9% des locataires ont une appréciation positive en 2016. Ce chiffre était de 65,5% en 2014. Le travail engagé à ce propos doit se poursuivre.

Les résultats de cette enquête sont bien entendu un encouragement pour le personnel de Territoire habitat. Ils confirment l'importance que revêt **LA QUALITÉ DE SERVICE DONT L'AMÉLIORATION EST UNE DES PRIORITÉS FORTES DE TERRITOIRE HABITAT.**

## CETTE ENQUÊTE RECOUVRE PLUSIEURS RUBRIQUES :

- La qualité de vie dans le quartier
- Les parties communes, les espaces extérieurs
- Le logement
- La relation client
- La satisfaction générale



Une priorité du Service Locations : l'accueil des demandeurs de logements

## L'ENQUÊTE MET EN ÉVIDENCE QUELQUES ÉLÉMENTS SIGNIFICATIFS



**91%**

**TAUX DE SATISFACTION GLOBALE**



**87%**

**DES LOCATAIRES**  
sont globalement satisfaits de leur logement.



**81,2%**

**DES LOCATAIRES**  
sont satisfaits de la qualité de vie dans le quartier.



**79 %**

**DES LOCATAIRES**  
conseilleraient Territoire habitat à un proche.

# Cinq engagements

*Les services de Territoire habitat ont travaillé sur l'ensemble des questions permettant d'améliorer le service rendu aux locataires. Le traitement des diverses demandes, l'accueil sous ses diverses formes, la qualité des logements mis à la location ainsi que l'ensemble des questions liées à la relation avec les locataires ont été traités. Ce travail a donné lieu à l'élaboration d'une charte qui a été adoptée par le bureau de Territoire habitat et qui devient une feuille de route pour l'ensemble de ses salariés.*



1

## VOUS ACCOMPAGNER DANS VOTRE DEMANDE DE LOGEMENT

- Une étude personnalisée de votre demande,
- Des conseillers logements à votre disposition.

2

## VOUS ATTRIBUER UN LOGEMENT ET VOUS ACCUEILLIR DANS VOTRE RÉSIDENCE

- Une offre de logements de qualité, entretenus régulièrement,
- Une mise à disposition d'agents et d'informations utiles à vos besoins,
- Un interlocuteur privilégié : votre gardien.

La première plaque a été inaugurée le 13 décembre rue de Lorraine à Danjoutin par Ian Boucard, Président de la Commission Relation Locataires et le Directeur Général Jacques Mougin



La charte qualité de service

3

## ÊTRE À VOTRE ÉCOUTE

- Du personnel de terrain dans une antenne située à proximité de votre logement,
- Une astreinte en cas d'urgence : 7j/7, 24h/24.

4

## VOUS APPORTER AU QUOTIDIEN UN SERVICE DE QUALITÉ

- Une entrée d'immeuble agréable et propre au quotidien avec un accès sécurisé,
- Une maintenance régulière des équipements de votre logement et de votre résidence,
- Une intervention immédiate en cas d'urgence,
- Toutes vos demandes traitées dans les meilleurs délais,
- Des conseils et un soutien à l'entretien des logements.

5

## TERRITOIRE HABITAT, UN ACTEUR SOCIALEMENT RESPONSABLE

- Une volonté d'agir dans le cadre d'une démarche durable avec une maîtrise du montant de votre quittance,
- Une prise en compte de vos attentes par des professionnels de qualité,
- Une participation des locataires à la vie de leur immeuble.

La charte sera apposée dans le hall d'entrée de chaque immeuble. Bien entendu, son application fera l'objet d'une évaluation régulière afin de s'adapter au mieux à l'évolution des demandes et des besoins des locataires.



Quelques lauréats tout sourire lors de la remise des prix

# 30<sup>e</sup> édition du concours de fleurissement



Le cadeau remis à l'ensemble des participants

*Près de 150 locataires se sont inscrits cette année à la 30<sup>e</sup> édition du concours de fleurissement annuel de Territoire habitat. Le jury a décidé d'accorder 98 récompenses suivant trois critères de notation : le fleurissement en volume, la diversité des espèces ainsi que l'harmonie et la recherche.*

*Pour célébrer le 30<sup>e</sup> anniversaire du concours, un cadeau a été remis à chaque participant.*

Amoureux des plantes ou jardiniers confirmés sont venus nombreux à la cérémonie de remise des récompenses le 3 décembre dernier au cinéma des quais.

Le président du jury du concours Yves Vola et les autres membres du jury ont remis les récompenses aux heureux gagnants en présentant les plus belles créations sur grand écran.

Florian Bouquet, Président de Territoire habitat et Damien Meslot, Député Maire de Belfort, étaient présents pour valoriser l'effort d'embellissement des quartiers réalisé par les locataires de Territoire habitat.

## QUELQUES RÉALISATIONS AYANT OBTENU UN PREMIER PRIX



**LOUIS SCISCIOLI**  
Delle



**ERIC LEVEQUE**  
Offemont



**ANNE-MARIE MARX**  
Rue Herriot, Belfort



**ANNE-MARIE VANDEKERKOVE**  
Etuefont

## LES CINQ PRIX D'HONNEUR



Prix d'honneur Abord d'immeubles entrée ou montées d'escaliers :  
José Almeida, rue Fabre d'Eglantine à Belfort



PRIX D'HONNEUR BALCONS, TOUS SECTEURS CONFONDUS :  
**Ginette Zaretti**, Giromagny



PRIX D'HONNEUR PAVILLONS, TOUS SECTEURS CONFONDUS :  
**Zabida Lahmadi**, Offemont



PRIX D'HONNEUR AMICALES OU REGROUPEMENT DE LOCATAIRES PAR QUARTIER :  
Amicale des locataires **27 avenue d'Alsace à Belfort**



PRIX D'HONNEUR FENÊTRES, TOUS SECTEURS CONFONDUS :  
**François Guerret**, rue Edouard Herriot à Belfort

## LES MEMBRES DU JURY

- Yves Vola, Président
- Laëtitia Guilbert
- Francis Lévêque
- Michel De Maddalena
- Antoine Mantegari
- Michel Français
- Frédéric Rousse

## REMERCIEMENTS ET FÉLICITATIONS À TOUS LES PARTICIPANTS.



**EVA RUER**  
Danjoutin



**FATIMA NATI**  
Rue Scheurer Kestner, Belfort



**GILLES POTTIER**  
Rue Dufay, Belfort



**LUCIE FRANCE DREXLER**  
Rue Bizet, Belfort

# Ça s'est passé en 2016

*L'année 2016 aura été marquée par une activité diversifiée de Territoire habitat. Elle se caractérise en particulier par une implication renouvelée de notre organisme dans la vie sociale des quartiers, en particulier en ce qui concerne les conseils de résidents et les chantiers jeunes. Retour sur les points forts de cette année.*



10 FÉVRIER

## INAUGURATION DE 3 LOGEMENTS À FLORIMONT

En relation étroite avec la commune qui a participé au financement du projet, Territoire habitat a réhabilité un bâtiment ancien et y a réalisé 3 logements. Cette opération s'inscrit dans une démarche patrimoniale de revalorisation du cœur de village qui se poursuivra par la rénovation de la Mairie-école.



23 MAI

## INAUGURATION DE 2 PAVILLONS À TRÉVENANS

2 pavillons locatifs de type 4, situés dans un lotissement en accession à la propriété, ont été mis en service ce printemps. Une première réalisation sur cette commune, à proximité immédiate de l'hôpital médian et de la Jonxion.



19 JUILLET

## VISITE DES RÉHABILITATIONS DU QUARTIER BÉCHAUD À BELFORT

Le Président Florian Bouquet et le Maire de Belfort Damien Meslot ont visité avec le Directeur Général Jacques Mougin le quartier Béchard, dont les rénovations se termineront fin 2017, et en particulier la réhabilitation énergétique de la rue Chappuis en voie d'achèvement. L'occasion d'échanger avec quelques habitants sur les changements qui s'opèrent dans le quartier.



18 OCTOBRE

## POSE DE LA PREMIÈRE PIERRE DE 11 PAVILLONS POUR PERSONNES ÂGÉES À BOUROGNE

Ce projet réalisé en partenariat avec la commune et bénéficiant de financements de la Communauté d'Agglomération et du Conseil Départemental permettra, début 2018, de loger des personnes âgées dans des pavillons T2 et T3 adaptés au vieillissement et au handicap. Le développement d'une offre locative adaptée au vieillissement est une priorité de Territoire habitat.

Rue Chappuis  
à Belfort

## DÉVELOPPEMENT DES CHANTIERS JEUNES

L'année 2016 aura vu Territoire habitat développer considérablement son activité dans ce domaine. 8 chantiers jeunes ont été organisés dans 6 quartiers différents en collaboration avec les partenaires locaux et la participation active de l'encadrement de notre organisme.

## UNE CHARTE DE PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES À OFFEMONT

En relation avec l'Association « La Clé d'Offemont », les enfants du quartier ont illustré une charte visant à respecter les espaces communs qui a été affichée dans 4 entrées. L'opération pourra se développer dans d'autres halls l'an prochain.

## UN LOCAL POUR LA MAISON DE QUARTIER JEAN JAURÈS À BOUGENEL

Depuis début mars, l'office met gratuitement à disposition de la maison de quartier Jean Jaurès un local destiné au développement d'activités éducatives et sociales sur le quartier Bougenel. Après rénovation, les locaux ont été inaugurés le 19 mai dernier.

## 5 CONSEILS DE RÉSIDENTS

Après le 2 rue Dorey et le 7 rue de Giromagny à Belfort, des conseils de résidents se sont réunis rue Renoir à Offemont, rue Parant à Belfort. Une action du même type est envisagée à Bougenel en relation avec la ville de Belfort.

## QUELQUES AUTRES DATES

### 18 JANVIER

Signature d'une convention avec l'IUT Belfort - Montbéliard concernant le parrainage par Territoire habitat de la licence professionnelle Conduite de Travaux et Performance Énergétique du Bâtiment (promotion 2015-2016).

### 5 AVRIL

Passage à la TNT (Télévision Numérique Terrestre) après adaptation des antennes par Territoire habitat.

### 16 SEPTEMBRE

Signature avec le Préfet du Territoire de Belfort d'une convention de sécurisation de la dette.

### 18 OCTOBRE

Signature d'un important emprunt à taux préférentiel de 8,7 millions d'euros pour le financement de la réhabilitation de la rue Payot.

### 19 DÉCEMBRE

Signature avec le Service Départemental d'Incendie et de Secours d'une convention relative au logement prioritaire des sapeurs-pompiers volontaires.

## ZOOM SUR QUELQUES TEMPS FORTS

### 27 mai



#### LA FÊTE DES VOISINS

Se rassembler entre amis et voisins pour passer un moment de détente : le succès de la « fête des voisins » ne faiblit pas au fil des années. Merci à tous ceux qui contribuent au succès de cette journée.

### 2 octobre



#### 25<sup>e</sup> ÉDITION DU CONCOURS DE PÉTANQUE

45 équipes et 145 participants se sont retrouvés pour le 25<sup>e</sup> concours de pétanque. A cette occasion, chaque participant a reçu en cadeau un cochonnet aux couleurs de Territoire habitat.

### 3 décembre



#### REMISE DES PRIX DU 30<sup>e</sup> CONCOURS DE FLEURISSEMENT

Les meilleures réalisations dans les diverses catégories du concours ont été récompensées et chaque participant présent a reçu une plante à l'occasion de cet anniversaire.

## L'ENQUÊTE SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ (SLS)

*Si vous avez reçu ce questionnaire : il est obligatoire d'y répondre, un défaut de réponse de votre part ou un dossier rendu incomplet aurait un impact conséquent sur votre loyer mensuel (frais de dossier, application d'un surloyer maximum).*

**DATE LIMITE DE RETOUR :  
6 JANVIER 2017**

### POURQUOI CETTE ENQUÊTE ?

L'enquête SLS a pour objectif de déterminer si vos ressources justifient l'application du Supplément de Loyer de Solidarité. Il s'agit de l'application de la loi.

### QUE DEMANDE L'ENQUÊTE ?

Si vous êtes concernés par l'enquête SLS, celle-ci a pour objectif de prendre connaissance :

- › des personnes vivant au sein de votre foyer au 1er janvier 2017,
- › de leur situation familiale,
- › de leur activité professionnelle,
- › des ressources de ces personnes au titre de l'année 2015.

### IMPORTANT :

Si au cours de l'année 2016, vos revenus ont diminué de 10% et plus ou si un changement intervient dans votre situation familiale (mariage, décès, divorce ?...), nous vous invitons à nous en informer en nous adressant les justificatifs.

**SI VOUS N'Y RÉPONDEZ PAS DANS LE DÉLAI IMPARTI, VOUS VOUS EXPOSEZ À DES PÉNALITÉS PRÉVUES PAR LA LOI.** Nous attirons votre attention sur les conséquences financières d'une absence de réponse ou d'un dossier rendu incomplet. N'oubliez donc pas de répondre à cette enquête et **DE NOUS RETOURNER VOTRE QUESTIONNAIRE AVANT LE 6 JANVIER 2017 !**

Si vous avez égaré votre questionnaire, prenez contact avec votre agence pour l'obtention d'un nouveau document.

## CHANTIER JEUNES DANS LE QUARTIER DES GLACIS



*Pendant 4 semaines, du 14 novembre au 9 décembre, 7 jeunes originaires des quartiers des Glacis et des Résidences ont participé à un chantier éducatif visant à remettre en état les parties communes du 10 rue Parant à Belfort.*

Travaux de peinture sur les murs, contremarches ainsi que rambardes d'escalier ont été réalisés.

Le succès de cette opération a reposé sur un partenariat réussi entre l'ensemble des acteurs socio-culturels qui ont participé à la prise en charge des jeunes des quartiers sur divers volets : santé, emploi, culture.

### LES PARTENAIRES

**SE SONT OCCUPÉS DU RECRUTEMENT, ONT ASSURÉ L'ENCADREMENT DES JEUNES ET LEUR PRISE EN CHARGE INDIVIDUELLE :**

- › La Ville de Belfort : service prévention / sécurité
- › Le Conseil Départemental
- › Le Point d'Accueil Solidarité Résidences
- › La Mission Locale

**S'EST OCCUPÉE DE L'ENCADREMENT TECHNIQUE :**

- › La Régie des Quartiers

**A FOURNI LE MATÉRIEL ET LES MATÉRIAUX POUR LA MISE EN ŒUVRE DU CHANTIER :**

- › Territoire habitat