



Début avril, dans le quartier de l'Arso à Offemont, 6 jeunes ont rafraîchi les parties communes de leur immeuble : un travail remarquable pour et par des habitants du quartier.

› Édito

LA QUALITÉ DE SERVICE, AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS



Florian Bouquet, Président de Territoire habitat et Jean-Sébastien Paulus, Directeur Général lors du Conseil d'Administration le 24 mai 2018

Avec le retour des beaux jours, le mois de mai est traditionnellement un temps de rencontres conviviales et d'échanges marqués par la Fête des Voisins et la semaine HLM annoncée au mois de juin. Le thème de l'année est l'Innovation et permettra à Territoire habitat de montrer son travail récent dans ce domaine dans l'intérêt du département, mais plus largement, d'agir pour montrer

notre savoir-faire dans un contexte difficile.

Peu après l'inauguration des 11 pavillons de Bourogne à destination des seniors, il semblait important de revenir sur cette très belle opération qui présente la particularité de venir radicalement changer le visage d'un quartier en créant une nouvelle rue. J'ai souhaité que cette opération permette de réfléchir aux équipements qui pourraient venir équiper nos logements de demain et le chemin sera encore long dans ce domaine.

Ce numéro vous sollicite également pour le prochain concours de fleurissement qui remporte chaque année un beau succès. Vous êtes nombreux à vous investir pour embellir votre quartier et ce concours est l'occasion de mettre en valeur votre engagement pour la beauté de votre cadre de vie.

Enfin, l'organisation de Territoire habitat a été reprise pour axer plus intensément notre travail à vos côtés en renforçant notre exigence dans la qualité de service que nous souhaitons développer. C'est pour nous l'occasion de présenter le travail et la réflexion réalisés avec les équipes avec comme finalité une intensification de la satisfaction du client, thème accentué par l'actualité et les instances nationales dans le développement de nouveaux services et la réalisation d'un virage numérique aujourd'hui incontournable.

Cette modernisation prendra sans doute du temps mais c'est un changement qui s'inscrit dans une dynamique visant à défendre et à professionnaliser le service attendu pour résister aux risques de l'immobilisme et des habitudes.

› Sommaire

P2 INAUGURATION

› Bourogne :
11 pavillons
adaptés seniors

P3 CADRE DE VIE

› Concours de
fleurissement
2018

P4-5 CHANTIERS JEUNES

› Avenue des Frères Lumière
à Belfort
› Rue Miellet à Offemont

P6-7 QUALITÉ

› Une nouvelle
organisation :
la Direction Clientèle

P8 ÉVÉNEMENT

› La Semaine Hlm :
Territoire habitat,
terre d'innovations



BOUROGNE

11 pavillons adaptés seniors

Après plusieurs mois de chantier, les 11 pavillons adaptés aux personnes en perte d'autonomie, rue Vivaldi à Bourogne, ont été inaugurés le jeudi 22 mars 2018 à 11h.

Florian Bouquet, Président de Territoire habitat et du Conseil Départemental du Territoire de Belfort, Jean-François Roost, Maire de Bourogne, Jacques Bonin, Premier adjoint et conseiller communautaire délégué du Grand Belfort et Jean-Sébastien Paulus, Directeur Général de Territoire habitat ont inauguré ces nouveaux logements, 6 T2 et 5 T3, en coupant traditionnellement le ruban tricolore, en présence de Damien Meslot, Président du Grand Belfort.

De nombreux habitants de la commune étaient présents, curieux de découvrir ce nouveau programme et, pour certains, souhaitant visiter le futur lieu de vie de leurs parents proches.

CE LOGEMENT PROPOSE DE NOMBREUSES AIDES À LA PERSONNE

- Gestion de l'éclairage de la maison
- Gestion du chauffage
- Gestion de l'ouverture et fermeture des volets
- Système de plinthe à LED pour le guidage nocturne
- Système auto éclairant pour la salle de bain / sanitaires
- Possibilité d'une prise de contrôle à distance si le locataire se trouve en difficulté

De plain-pied, ces pavillons sont conçus pour être entièrement accessibles aux personnes âgées et handicapées. L'un d'eux est même équipé d'un réseau domotique permettant son automatisation et sa sécurisation, pour limiter les efforts et garantir le confort de nos locataires en perte d'autonomie.

Ce système innovant affiche bien la volonté

de Territoire habitat de poursuivre ses actions (au titre du vieillissement et du handicap) et d'adapter toujours plus ses logements aux besoins de ses locataires en perte d'autonomie.

Première dans le Département, cette expérience pourra éventuellement se décliner sur d'autres projets si elle s'avère concluante.



Concours de fleurissement 2018



Le 32^e concours de fleurissement de Territoire habitat va bientôt débiter ! Comme les années précédentes, les participants sont informés des dates de passage.

L'occasion idéale de mettre en lumière les réalisations fleuries et de rencontrer les locataires qui le souhaitent et éventuellement de les prendre en photo avec leur jardin, sur leur balcon ou à leur fenêtre.

Cette année, afin de valoriser aux mieux les créations florales, le passage du photographe se déroulera plus tôt : à partir du lundi 18 juin 2018 !

LES PRIX

À GAGNER

Un prix d'honneur tous secteurs confondus de 200 € en espèces pour chaque catégorie.

POUR CHAQUE CATÉGORIE ET PAR SECTEUR

En espèces :

- > 1^{er} prix : 100 €
- > 2^e prix : 70 €
- > 3^e prix : 60 €

En bon d'achat à valoir au Lycée Agricole de Valdoie :

- > 4^e prix : 40 €
- > 5^e prix : 30 €
- > 6^e prix : 20 €
- > 7^e et 8^e prix : 15 €

VOUS SOUHAITEZ VOUS INSCRIRE ?

C'est encore possible ! Vous avez jusqu'au vendredi 15 juin 2018 midi pour compléter votre bulletin d'inscription que vous trouverez :



- > sur www.th90.fr
- > à votre Unité Territoriale
- > au siège de Territoire habitat

et nous le retourner à Territoire habitat, service communication, 44 bis rue Parant, 90000 Belfort.

Lors de la cérémonie de la remise des récompenses prévue en septembre, un cadeau sera offert à tous les participants.

DATES DE PASSAGE

LUNDI 18 JUIN / MATIN

- > Bessoncourt
- > Châtenois-les-Forges
- > Bourogne
- > Morvillars
- > Méziré
- > Beaucourt
- > Delle

MARDI 19 JUIN / MATIN

- > Valdoie
- > Étueffont
- > Giromagny
- > Saint-Germain-le-Châtelet
- > Lachapelle-sous-Rougemont
- > Foussemagne

MERCREDI 20 JUIN / MATIN

- > Bavilliers
- > Belfort (quartier des Résidences)
- > Essert
- > Cravanche

JEUDI 21 JUIN / MATIN

- > Belfort Nord (Dardel, Vosges-Forges, ex-Alstom)
- > Offemont

VENDREDI 22 JUIN / MATIN

- > Belfort (Centre-Ville, Vieille Ville, Glacis, Miotte, Pépinière)
- > Danjoutin

Les dates de passage pourront être modifiées en fonction des conditions climatiques.

“ LA PAROLE À ...

Francis Lévêque
Président de l'amicale du
21 quartier des Vosges à
Giromagny depuis 2011



Depuis 2012, l'amicale des locataires de Giromagny participe activement chaque année au concours de fleurissement de Territoire habitat. Pour fleurir harmonieusement notre quartier, nous pouvons compter sur nos 22 amoureux des plantes et des fleurs qui constituent notre amicale. Au printemps, après les Saints de Glace, nous débutons la période de plantation des bulbes d'été et nous réalisons la conception des massifs floraux. L'embellissement de notre cadre de vie est un vrai travail d'équipe : l'amicale, les locataires de Territoire habitat et les gestionnaires de vie

locative du secteur, qui assurent l'arrosage et l'entretien de nos plantations pendant la belle saison.





Chantiers jeunes

AVENUE DES FRÈRES LUMIÈRE À BELFORT

Les chantiers jeunes continuent d'encourager nos locataires à améliorer leur cadre de vie. Six jeunes volontaires, entre 18 et 25 ans, résidant au 16 Avenue des Frères Lumière, ont ainsi pu repeindre leur cage d'escalier.

L'équipe s'est investie, du 19 au 23 mars, pour améliorer le confort et la qualité de vie de l'ensemble des locataires de l'immeuble

Ces six jeunes étaient encadrés par Antonella Ruyolo et Sylvie Raclet, du Point d'Accueil Solidarité Jean-Jaurès et Jean-Marc Germain, peintre à l'atelier de Territoire habitat.

L'équipe s'est investie, du 19 au 23 mars, pour améliorer le confort et la qualité de vie de l'ensemble des locataires de l'immeuble. **L'IMMEUBLE COMPORTANT 4 ÉTAGES, 5 JOURS DE TRAVAIL ONT ÉTÉ NÉCESSAIRES AFIN DE REPEINDRE ENTIÈREMENT LA CAGE**

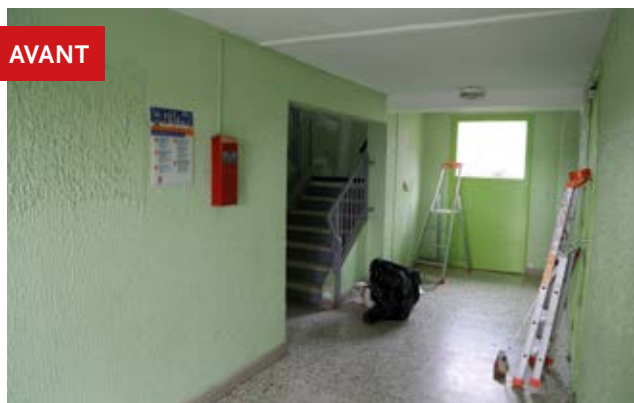
D'ESCALIER, MAIS, NOS SIX JEUNES, DYNAMIQUES ET TRAVAILLEURS, NE SE SONT PAS LAISSÉS ABATTRE PAR L'AMPLEUR DE LA TÂCHE !

Représentant bien souvent une première expérience professionnelle, cette semaine était aussi l'occasion, pour eux, de passer un moment d'échange et de complicité autour d'un travail collaboratif et commun, dont ils peuvent maintenant être fiers.

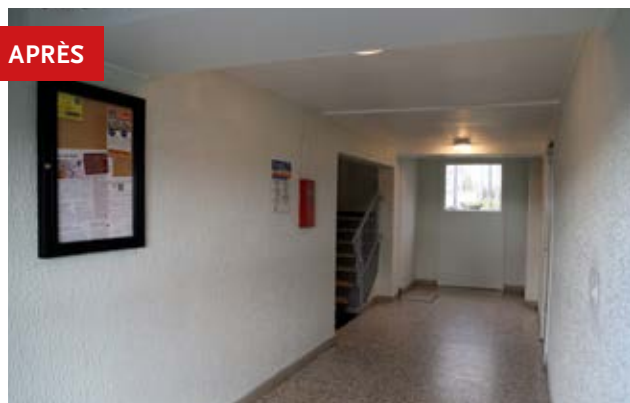
RUE MIELLET À OFFEMONT

Début avril, dans le quartier de l'Arsot à Offemont, 6 jeunes, entre 18 et 23 ans, ont décidé de relever un défi au 34 rue Miellet : rafraîchir les parties communes de cet immeuble à grand coup de pinceau.

AVANT



APRÈS



Du 9 au 13 avril, ils ont œuvré pendant cinq jours complets afin d'obtenir un résultat de qualité.

Ces peintres débutants étaient encadrés par Etienne Cuny, Pascal Grader et Jenny Compagne, éducateurs au Point d'Accueil Solidarité Nord Territoire et par Jean-Marc Germain, peintre à l'atelier de Territoire habitat.

Ce travail remarquable a pu être constaté, non seulement par les habitants de l'immeuble, mais aussi par les collaborateurs de Territoire habitat et les élus du Territoire de Belfort.

En effet, à l'issue du chantier, Marie-France Cefis, Vice-Présidente du Conseil Départemental, Alban Diffalah, Responsable du PAS Nord Territoire, Jean-Sébastien Paulus, Directeur Général de Territoire habitat, accompagnés de plusieurs

collaborateurs, des encadrants du chantier et des six travailleurs ainsi que de leurs parents ont pu admirer le travail effectué et partager un moment convivial dans les locaux de l'Unité Territoriale Nord afin d'échanger sur l'impact positif de ces travaux.

CE GENRE D'ACTION CONCRÈTE, DIRECTEMENT VISIBLE PAR LES LOCATAIRES, EST VOUÉ À SE MULTIPLIER, PERMETTANT D'INSÉRER DES JEUNES VOLONTAIRES DANS LA VIE ACTIVE TOUT EN AMÉLIORANT LE CONFORT DE VIE DE CHACUN, POUR ET PAR DES HABITANTS DU QUARTIER.



Une nouvelle organisation : la Direction Clientèle

Au début de l'année 2017, comme depuis plusieurs années, deux Directions au sein de Territoire habitat étaient en charge de la gestion et du suivi du client :

- **La Direction des Locations :** en charge de la commercialisation des logements vacants et du quittancement des loyers et charges,
- **La Direction des Services de Proximité :** en charge de la relation clientèle, hors quittancement des loyers et charges, à compter de l'entrée et jusqu'à la sortie du logement.

Territoire habitat a mis en place une nouvelle organisation visant à renforcer la cohérence commerciale en prenant en considération l'ensemble des missions clientèle de l'organisme et les besoins exprimés par les collaborateurs.

Faisant suite à un travail initié et mené par les représentants du personnel de Territoire habitat, un audit organisationnel de la Direction des Services de Proximité a eu lieu au cours de l'année 2017, mené par le cabinet PHMC.

Très rapidement, il est apparu une grande attente pour opérer un changement de méthodes de management

et une volonté de s'investir dans une démarche participative.

Dans ce contexte, Territoire habitat a mis en place une nouvelle organisation visant à renforcer la cohérence commerciale en prenant en considération l'ensemble des missions clientèle de l'organisme et les besoins exprimés par les collaborateurs.

Le 20 octobre 2017, la Direction Clientèle est créée, en remplacement des deux Directions « Locations » et « Services de Proximité ».

QUATRE DÉPARTEMENTS REGROUPÉS

DÉPARTEMENT COMMERCIAL

Nouvelle organisation complète pour la commercialisation des logements vacants, **le Département Commercial prospecte et prend en charge l'ensemble des clients à la recherche d'un logement.**

DES MÉTIERS SPÉCIFIQUES

- **1 Responsable du Département Commercial**
- **1 Responsable d'agence commerciale** centre-ville (ouverture prévue en 2018)
- **8 conseillers commerciaux** pour les candidats externes exclusivement, pour une prise en charge du client par un interlocuteur unique jusqu'à la signature du bail
- **6 assistants commerciaux** pour les clients déjà locataires qui souhaitent changer de logement
- **9 techniciens** pour la réalisation des états des lieux et la remise en état des logements pour la commercialisation

DÉPARTEMENT CENTRE RELATION CLIENTS

Ce nouveau Département sera exclusivement dédié aux clients. Lieu unique de réception des appels entrants, il permettra d'offrir une prise en charge et une réponse immédiate grâce à la centralisation et la professionnalisation de l'accueil téléphonique.

- **1 Responsable du Département** Centre Relation Clients
- **6 Conseillers** Centre Relation Clients

DÉPARTEMENT LOYERS ET CHARGES

Le Département conserve ses missions initiales, à savoir la prise en charge du processus complet pour la facturation des loyers, des charges, depuis l'entrée dans le logement jusqu'au départ du locataire.

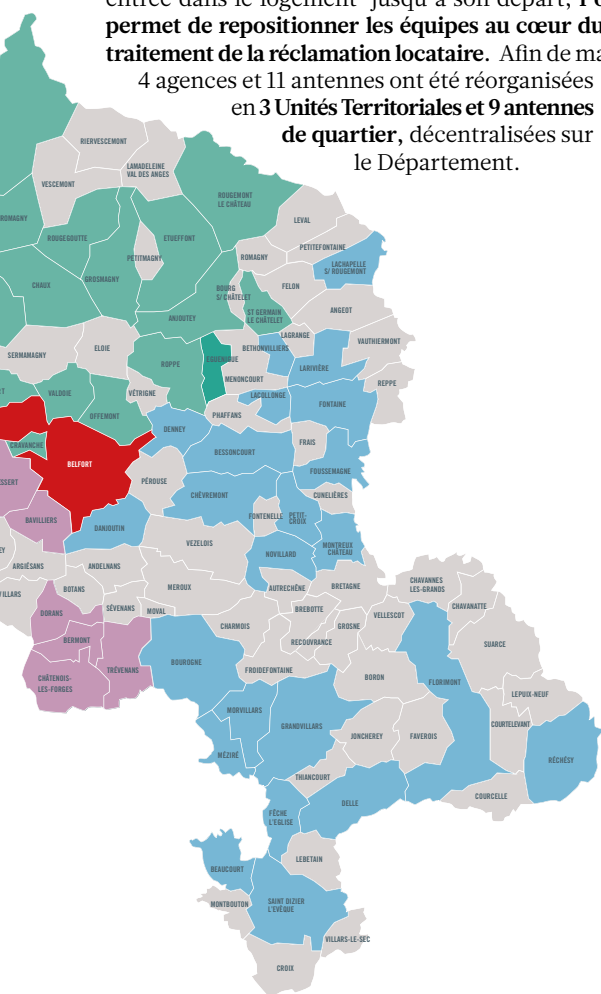
- **1 Responsable du Département** loyers et charges
- **4 Agents de Gestion Locative**
- **3 Assistantes loyers et charges**



DÉPARTEMENT VIE LOCATIVE

Processus complet pour la prise en charge du client durant toute sa vie de locataire, dès son entrée dans le logement jusqu'à son départ, **l'organisation du Département Vie Locative permet de repositionner les équipes au cœur du métier, à savoir la qualité de service et le traitement de la réclamation locataire.** Afin de maintenir un service de proximité efficace, les

4 agences et 11 antennes ont été réorganisées en **3 Unités Territoriales et 9 antennes de quartier**, décentralisées sur le Département.



DES COLLABORATEURS SPÉCIALISÉS

➤ **1 Responsable du Département Vie Locative**

EN UNITÉS TERRITORIALES

- **3 Responsables d'Unités Territoriales** en charge de l'animation des équipes et de la relation client
- **3 Assistantes d'accueil** en charge de l'accueil des clients et du secrétariat de l'unité
- **7 Agents pré-contentieux** en charge de la prévention et du recouvrement des impayés en phase amiable
- **3 Techniciens** en charge des commandes et du suivi de travaux spécifiques
- **4 assistantes techniques** en charge du suivi administratif des travaux

EN ANTENNES

- **9 Chargés de clientèle** en charge de l'animation des équipes et de la relation client en antennes, traitement de la réclamation et commande des travaux d'entretien courant
- **47 Gestionnaires de vie locative** (ex-gardiens), interlocuteur privilégié du client, en charge de la saisie, du traitement et du suivi de la réclamation.
- **38 Agents d'entretien** en charge du nettoyage des parties communes, des abords et de la gestion des ordures ménagères

UNITÉ TERRITORIALE NORD

dont le patrimoine :

Alstom, Belfort (Dardel / Ferry / Allende Arсот / Ganghoffier / Vosges / Forges)



RESPONSABLE
C. Pommard

CHARGÉS DE CLIENTÈLE

- Belfort Vosges-Forges : M. Revaux
- Belfort Nord : G. Queney
- Arсот-Nord Territoire : Y. Clerc

UNITÉ TERRITORIALE OUEST

dont le patrimoine des communes de :

Bavilliers, Châtenois-les-Forges, Dorans, Bermont et Trévenans, Belfort (Quartier des Résidences, Quartier Pépinière / Béchaud)



RESPONSABLE
F. Collas

CHARGÉS DE CLIENTÈLE

- Résidences du Parc et du Mont : M. Goux
- Résidences Bellevue : L. Nafziger
- Pépinière Béchaud : F. Cottet

UNITÉ TERRITORIALE EST

dont le patrimoine :

Sud Territoire, Belfort (Centre Ville / Vieille Ville / Quartiers des Glacis et de la Miotte)



RESPONSABLE
E. Prevost

CHARGÉS DE CLIENTÈLE

- Glacis Miotte : N. Rolland
- Belfort Centre Danjoutin : D. Calderini
- Delle Beaucourt : V. Simon

UN PÔLE COORDINATION

Une équipe est **dédiée à la coordination de l'activité de la Direction Clientèle**, à la centralisation et à l'optimisation des ressources administratives, permettant **d'assurer l'interface des activités des 4 départements.**

Il assure aussi l'interface entre Territoire habitat et les associations de locataires et est en charge de l'organisation des conseils de concertation locative et de la gestion de dossiers spécifiques.

- **1 Responsable du Pôle coordination**
- **4 assistantes Pôle Coordination**

UN RESPONSABLE PRÉVENTION-SÉCURITÉ

Il intervient dans le cadre des troubles de voisinage et des incivilités, en soutien des Unités Territoriales. Il est également en charge de la coordination des contrôles des équipements de sécurité et de la vidéo protection.

- **1 Responsable prévention sécurité**

LA SEMAINE HLM

Territoire habitat,
terre d'innovations

Du 23 juin au 1^{er} juillet 2018, partout en France, les organismes tels que Territoire habitat seront mis en avant pour faire découvrir les initiatives et les réalisations des organismes Hlm au service de la société.

La Semaine nationale des HLM, opération lancée à l'initiative de l'Union Sociale pour l'Habitat, aspire à être un temps fort de mobilisation pour échanger autour du rôle fondamental et des différents défis du logement social.

Pour sa 6^e édition, la Semaine des Hlm a pour thème « Les Hlm, terre d'innovations ». Partenaire des acteurs économiques et politiques locaux et du monde associatif, les organismes Hlm ne cessent d'innover, d'expérimenter, au service de leur mission sociale. Le Mouvement Hlm est d'ores et déjà reconnu pour sa capacité à porter, à soutenir et à développer l'innovation notamment sur les questions de performance énergétique et

environnementale, sur les innovations architecturales, sur les dispositifs d'aménagement urbain et de revitalisation des territoires ou encore sur les nouvelles formes d'habiter et de vivre ensemble.

La Semaine nationale des Hlm 2018 sera donc l'occasion de mettre en avant l'innovation dans le logement social : une innovation qui se veut au service de tous !

LE PROGRAMME DE LA SEMAINE HLM DE TERRITOIRE HABITAT

TABLE RONDE « TERRITOIRE HABITAT, TERRE D'INNOVATION »

À l'occasion de l'édition 2018 de la Semaine des Hlm, Territoire habitat a pour ambition de faire connaître ses innovations, ses réalisations et ses initiatives. **Une conférence-débat sera organisée le mercredi 27 juin**, afin d'échanger sur ces thématiques, en présence de l'ensemble des collaborateurs de Territoire habitat.

QUIZZ « TERRITOIRE HABITAT EST LÀ ! »

Vous êtes incollables sur le patrimoine de Territoire habitat ? Vous souhaitez challenger vos connaissances sur le Département ? Ce quizz est fait pour vous !

Le principe ? Identifier les rues exactes de 5 réalisations de Territoire habitat sur photos. Pour vous aider dans vos recherches, vous bénéficierez d'un indice par cliché... **Ces opérations n'ont pas été choisies par hasard et présentent toutes une innovation particulière** : technique, technologique ou service novateur... Territoire habitat innovant au service de ses locataires depuis de nombreuses années.

Un tirage au sort de 5 bulletins sera effectué parmi les bonnes réponses. Les gagnants seront ensuite invités au siège de Territoire habitat lors de l'inauguration de la semaine HLM pour récupérer leurs récompenses : **5 Google Home, afin de préparer ensemble le logement de demain.**



CONCOURS PHOTO « MON TERRITOIRE HABITAT À MOI »

Les enfants de moins de 14 ans sont invités à participer à ce concours où ils auront la liberté de photographier et de mettre en valeur leur cadre de vie, leur environnement. Les 10 plus beaux clichés seront récompensés (cartes cadeaux sport et culture au choix d'une valeur de 50 €) et exposés au siège de Territoire habitat pendant toute la semaine HLM.



► N'hésitez pas à inscrire vos enfants grâce au coupon réponse encarté dans votre lettre !
Demandez-leur de photographier votre logement, pavillon, immeuble...

► **Les 20 premiers inscrits recevront une toupie électronique I-TOP.**