



L'ancienne ferme « Courtot » située à Châtenois-les-Forges réhabilitée

## Édito

## LE CLIENT AU CŒUR DE NOS ACTIONS



Florian Bouquet, Président de Territoire habitat et Damien Meslot, Président du Grand Belfort, lors de l'inauguration des 3 logements à Châtenois-les-Forges le 29 octobre dernier

Le mois d'octobre a notamment été marqué par l'ouverture de notre agence commerciale du Centre ville pour les nouveaux demandeurs mais également pour proposer nos actions commerciales sur la vente de logements, proposer nos offres aux entreprises du Territoire.

Dans un contexte en pleine mutation, Territoire habitat poursuit son développement afin d'être au plus près de sa clientèle. Quali'HLM est venu récompenser les efforts déjà déployés pour proposer un nouveau mode de relation avec vous, répondre à vos sollicitations dans les meilleurs délais et en suivre le traitement.

Nos opérations de réhabilitations se poursuivent avec la livraison de trois logements à Châtenois-les-Forges, et la très belle réhabilitation du presbytère de Phafans que nous vous présenterons dans le prochain numéro. Le travail des chantiers jeunes mobilisent aussi notre jeunesse dans un beau travail partenarial avec le Conseil Départemental au travers des Points Accueil Solidarité, des missions locales et bien entendu de Territoire habitat. Les derniers chantiers de Beaucourt et de la rue Defferre à Belfort démontrent à nouveau le dynamisme de ce dispositif qui contribue à l'amélioration visible de votre cadre de vie.

En plein processus d'élections de vos représentants qui seront connus le 11 décembre prochain, je vous encourage à utiliser ce droit d'expression qui vous permettra de désigner vos quatre élus au Conseil d'administration pour les quatre ans à venir. C'est un moment fort de la vie de notre organisme permettant de porter votre voix au sein de notre gouvernance qui a besoin de vos propositions pour construire l'avenir !

## » Sommaire

### P2-3 QUALI'HLM

- » La démarche qualité de Territoire habitat
- » Focus sur le Centre Relations Clients

### P4 ÉVÈNEMENT

- » Ouverture d'une agence commerciale à Belfort

### P5 PATRIMOINE

- » Inauguration de 3 logements à Châtenois-les-Forges

### P6-7 CHANTIER JEUNES

- » 1 passage Pierre Bérégovoy à Beaucourt
- » 24 B rue Gaston Defferre à Belfort

### P8 EN BREF

- » Augmentation du prix du gaz
- » Eficash : le service devient payant !
- » Enquête : Supplément de Loyer de Solidarité



QUALI'HLM

# Le label de qualité de service du mouvement HLM

L'accueil est la première étape de la relation clientèle

## CALENDRIER À VENIR

### Fin mars 2019 :

Audit de vérification pour le maintien du label

### Fin septembre 2021 :

Demande de renouvellement du label

*Lors du congrès HLM qui s'est tenu à Marseille du 9 au 11 octobre dernier, le prix « Quali'hlm » a été remis au Président Florian Bouquet et à Jean-Sebastien Paulus, Directeur Général, au nom de Territoire habitat, officialisant l'obtention du label qualité pour une durée de trois ans.*



## QUALI'HLM, QU'EST-CE QUE C'EST ?

Quali'Hlm est une démarche qui permet à travers l'obtention d'un **LABEL** de faire reconnaître la dynamique d'amélioration continue et concertée des organismes en matière de qualité de service.

C'est une **DÉMARCHE EXIGEANTE** pour reconnaître et rendre visible la mobilisation d'un organisme sur :

- › son projet qualité et les dispositifs mis en place pour prendre en charge de manière durable la qualité de service ;
- › les résultats obtenus sur les différentes thématiques de l'engagement professionnel.

## QU'EST-CE QUE CELA PEUT APPORTER À TERRITOIRE HABITAT ?

**Un regard extérieur objectif, complémentaire à l'enquête de satisfaction :**

- › réalisé par un auditeur externe qualifié et référencé par l'USH ;

- › sur le management de la qualité et les thématiques professionnelles.

**Une reconnaissance externe sur la dynamique de progrès au sein de territoire habitat à travers la marque quali'hlm :**

- › marque et logo déposés et reconnus ;
- › délivrée par un comité de labellisation officiel (associations représentatives de locataires, partenaires extérieurs, fédérations nationales...).

**Une aide à la mobilisation et à la valorisation de nos équipes**

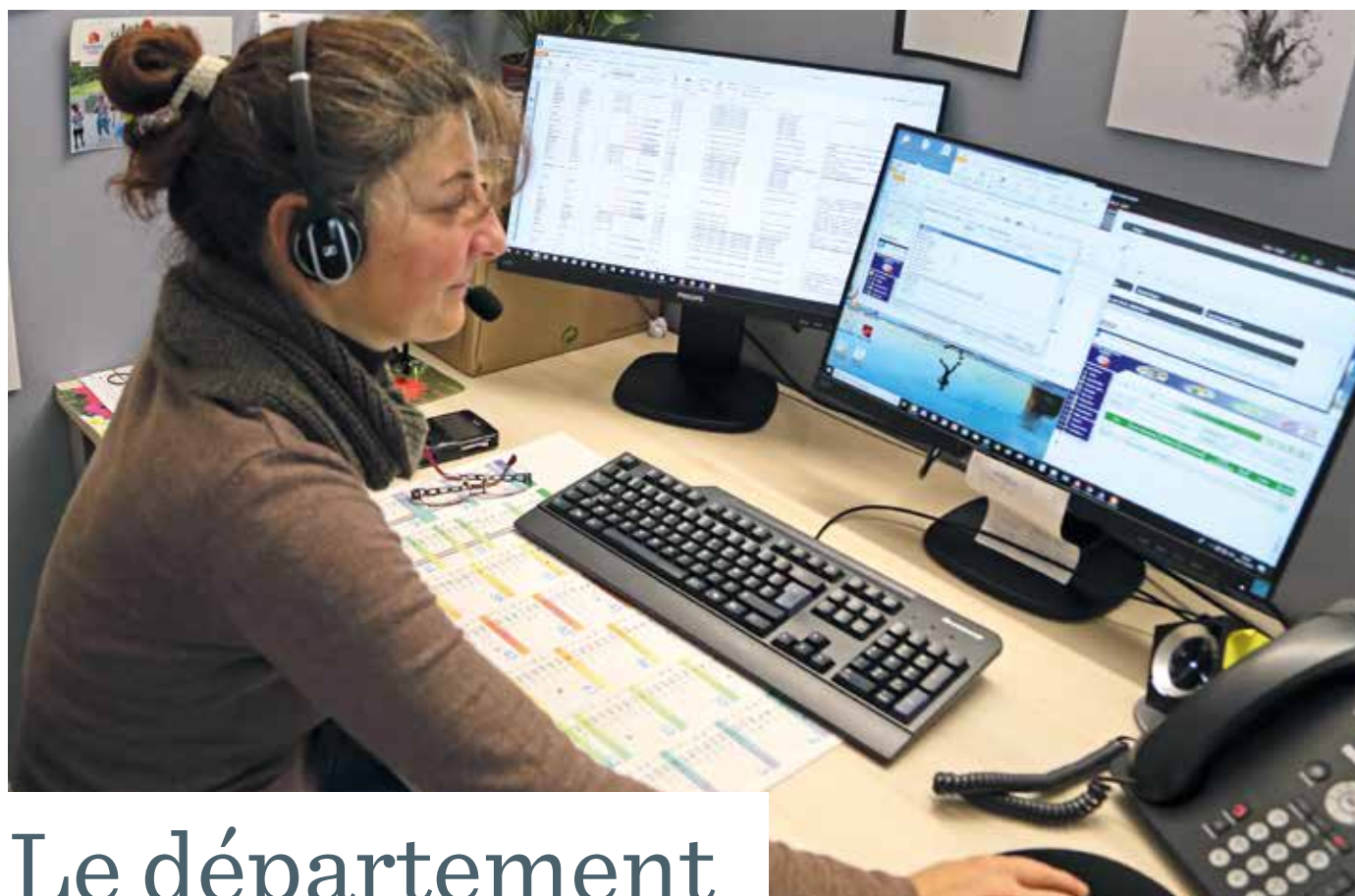
Avec une mise en lumière de notre savoir-faire et du professionnalisme de nos collaborateurs.

Cette démarche propulse Territoire habitat dans une logique de progrès constants, de réflexion collective et permanente sur nos pratiques, avec un seul et même objectif : **LA SATISFACTION DU CLIENT.**

Assurer le contrôle de sécurité et de propreté des parties communes : c'est préserver le bien-vivre ensemble de nos clients

## NOS ENGAGEMENTS PRIORITAIRES

- › Professionnaliser l'accueil de notre clientèle ;
- › initier et développer une démarche commerciale (création d'une agence commerciale) ;
- › garantir une satisfaction clientèle grâce à un suivi optimal des réclamations (création d'un Centre Relations Clients) ;
- › assurer un suivi du courrier ;
- › optimiser la remise en état des logements ;
- › garantir la sécurité et la propreté des parties communes.



# Le département Centre Relations Clients

LE CLIENT AU CŒUR  
DE NOS ACTIONS

*Ce nouveau Département  
est exclusivement dédié à  
nos clients.*

**LIEU UNIQUE DE RÉCEPTION DES APPELS EN-TRANSITS**, il permet d'offrir aux clients une prise en charge et une réponse immédiate grâce à la centralisation et la professionnalisation de l'accueil téléphonique.

**CE NOUVEAU DÉPARTEMENT S'INSCRIT PLEINEMENT DANS NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ**, apportant un gain de satisfaction pour notre locataire mais aussi un gain de temps pour les collaborateurs qui n'auront plus à assurer de permanences téléphoniques et pourront se consacrer au traitement des demandes des clients et à l'entretien du patrimoine.



Oliver Domon, Responsable du Département :  
« Le Centre Relations Clients est une des vitrines de Territoire habitat ! Nous sommes le premier interlocuteur du client et nous véhiculons l'image de l'entreprise ».

## LES AVANTAGES DU CRC POUR VOUS

- > une prise en compte systématique de vos appels ;
- > une équipe joignable à tout moment ;
- > une réponse immédiate aux questions les plus simples ;
- > un traitement identique pour tous.

**Le CRC est composé de 8 collaborateurs :**

- > 1 responsable du Département ;
- > 5 conseillères et 1 conseiller CRC ;
- > 1 étudiante en alternance.

**POUR TOUS VOS APPELS (HORS ASTREINTE)**

**UN SEUL NUMÉRO 03 84 36 70 00**

**Du lundi au vendredi : 8h30-12h et 13h30-17h**





BELFORT

# Agence commerciale en centre-ville

L'équipe commerciale, dirigée et animée par Selma Tekin, est à votre écoute et à votre disposition et vous accueille :

**Du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h30**

**03 84 36 70 00**



*Le mercredi 3 octobre 2018 à 11h, Territoire habitat inaugurerait sa nouvelle et première agence commerciale, 29 quai Vauban à Belfort.*

Florian Bouquet, Président du Conseil d'Administration, Marie-Hélène Ivol, Vice-Présidente, Tony Kneip, Vice-Président du Grand Belfort, Jean-Sébastien Paulus, Directeur Général de Territoire habitat ainsi que ses collaborateurs et partenaires étaient présents pour un lâcher de ballons officiel.

L'APRÈS-MIDI a été marqué par plusieurs actions commerciales pour promouvoir cette ouverture :

- une guérilla de ballons ;
- des animateurs armés de Segway ;
- une google home à gagner, sur simple visite.

Véritable vitrine de Territoire habitat, cette nouvelle agence permet d'afficher notre ambition commerciale.



CHÂTENOIS-LES-FORGES

# Acquisition-Amélioration d'une ferme située au 66 rue du Général de Gaulle

## 3 NOUVEAUX LOGEMENTS LOCATIFS

La Commune de Châtenois-les-Forges a décidé d'acheter ce bâtiment situé en plein cœur du village qui n'était plus habité depuis quelques années.

Monsieur André Brunetta, Maire de Châtenois-les-Forges, a sollicité Territoire habitat afin d'étudier la possibilité de réaliser des logements **ET DE SAUVEGARDER CETTE FERME** où a vécu Pierre Antoine Courtot, Général de division de l'Armée du Rhin et enfant du village. Une plaque a d'ailleurs été apposée sur le bâtiment en son honneur.

Les travaux d'amélioration ont commencé en septembre 2017 et sont maintenant achevés. Les **3 NOUVEAUX APPARTEMENTS** bénéficient de caves individuelles et de places de parking extérieures.

Les bâtiments annexes situés derrière cette ancienne ferme ont été démolis et laisseront **PROCHAINEMENT PLACE À UNE CONSTRUCTION NEUVE DE 8 LOGEMENTS** que Territoire habitat livrera début 2020.



COÛT DE L'OPÉRATION

**545 274 €**
**3 NOUVEAUX LOGEMENTS LOCATIFS :**

- 2 T3 DE 62 M<sup>2</sup> (LOYER MOYEN 420 €)
- 1 T4 DE 70 M<sup>2</sup> (LOYER MOYEN 510 €)

# Passage Pierre Bérégovoy à Beaucourt



***Courant octobre, passage Pierre Bérégovoy à Beaucourt, 6 jeunes volontaires, âgés de 20 à 23 ans, ont décidé de relever un défi : rafraîchir les parties communes de cet immeuble à grand coup de pinceau.***

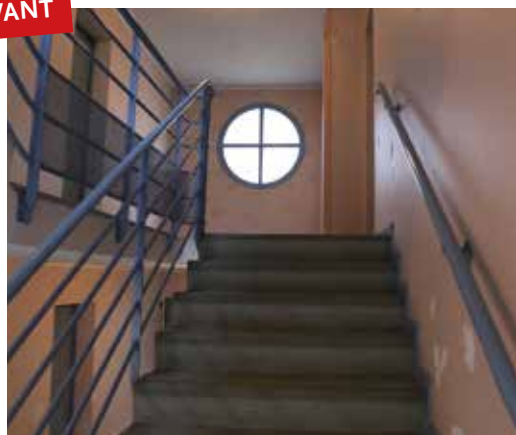
Majoritairement issus de la commune, ces peintres débutants étaient encadrés par Mokhtar Smaili, éducateur au Point d'Accueil Solidarité Sud Territoire, Noémie Vogel, conseillère à la Mission Locale, ainsi que Jean-Marc Germain, peintre à l'atelier de Territoire habitat.

Durant la semaine, nos 6 jeunes travailleurs ont repeint avec dynamisme et motivation le hall, les murs, les rambarde et les placards. Ils peuvent maintenant être fiers de la rénovation soignée qu'ils ont réalisée.

**DU 8 AU 12 OCTOBRE 2018, ILS ONT ŒUVRÉ PENDANT 5 JOURS COMPLETS AFIN D'OBTENIR UN TRAVAIL DE QUALITÉ.**



**AVANT**



**APRÈS**



# 24b rue Gaston Defferre à Belfort

*Dans le cadre d'un chantier éducatif, du 24 au 28 septembre 2018, 5 jeunes motivés, âgés de 18 à 23 ans, ont rénové les parties communes (remise en peinture du hall, cages d'escaliers, murs et plafonds) d'un immeuble situé au 24B rue Gaston Defferre dans le quartier Bougenel à Belfort.*



Ces cinq jeunes, originaires de Belfort-Centre, ont été encadrés toute la semaine par Belkacem Taharount, éducateur au Point d'Accueil Solidarité des 4 AS, Sofiane Dahou, médiateur à la Ville de Belfort et par un encadrant technique : Jean-Marc Germain, peintre au sein de l'atelier de Territoire habitat. Cette belle collaboration encadrants / jeunes salariés a permis à l'ensemble des

acteurs du chantier de travailler dans de bonnes conditions dans le but d'effectuer des travaux de rénovation soignés dans une ambiance sereine.

**L'ÉQUIPE S'EST INVESTIE DU 24 AU 28 SEPTEMBRE POUR AMÉLIORER LE CONFORT ET LA QUALITÉ DE VIE DE L'ENSEMBLE DES LOCATAIRES DE L'IMMEUBLE.**

## LOGEMENTS À VENDRE RUE GASTON DEFFERRE

*Devenez propriétaire de votre appartement, en plein centre-ville de Belfort. Immeuble à proximité des écoles et bien desservi par les bus.*

Appartements de 2 à 6 pièces dont duplex avec balcons, double vitrage, chauffage individuel gaz. Possibilité d'acquérir une place de stationnement ou un garage dans un parking souterrain à proximité.

Pour plus d'informations, consultez notre site internet [www.th90.fr](http://www.th90.fr) rubrique « Devenir propriétaire », ou contactez le service Vente :

**03 84 36 70 64**



**LA VENTE EST OUVERTE À TOUTE PERSONNE, LOCATAIRE TERRITOIRE HABITAT OU NON.**



## AUGMENTATION DU PRIX DU GAZ

*Avis aux locataires en chauffage collectif, compte tenu de l'augmentation du prix du gaz et du fuel, une incidence sur les charges de 2019 est à prévoir !*

Dans un contexte international d'augmentation du coût du gaz et dans le cadre du renouvellement de contrat de fournisseur gaz, Territoire habitat a retenu l'offre la plus favorable pour ses clients locataires en choisissant l'entreprise ENI qui proposait les tarifs les plus bas.

Cependant, les locataires occupant un logement en mode de chauffage collectif gaz ou fioul sont concernés par cette augmentation générale. Il est attendu une forte augmentation de plus de 30 % par rapport à ces 4 dernières années.

### LES CONSÉQUENCES

- › Augmentation des provisions mensuelles de charges sur l'avis de paiement à compter de janvier 2019.
- › Impact sur le montant de la régularisation de charges de l'année 2019 qui aura lieu en mai 2020 (moins de remboursement de provisions de charges, plus d'appels).

### RAPPEL

Si le coût du gaz venait à baisser par la suite, cette baisse serait automatiquement répercutée sur les charges des clients locataires, qui seraient donc revues à la baisse.



## EFICASH : LE SERVICE DEVIENT PAYANT !

*Vous avez l'habitude de payer votre loyer au guichet de la Poste, par Eficash ? À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2019, la Poste renforce ses procédures, le Service deviendra donc payant (=3€). Par exemple, si vous payez 300 € de loyer, 303 € vous seront demandés au guichet de la Poste.*

### CONSEILS

Territoire habitat vous rappelle que 7 autres moyens de paiement sont mis à votre disposition pour payer votre loyer :

- › par prélèvement automatique ;
- › par carte bancaire, en ligne ou sur borne ;
- › par TIP ;
- › par chèque ;
- › par virement ;
- › en espèce (montant de moins de 300€).

### LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE : LE MOYEN DE PAIEMENT IDÉAL



#### › Une date de prélèvement personnalisée

La date de prélèvement est adaptée à votre situation personnelle, ajustée en fonction de la date à laquelle vous percevez vos ressources.



#### › Plus simple

Pas de déplacement, pas de courrier à poster et les avis d'échéances vous sont envoyés, comme d'habitude.



#### › Plus sûr

Pas de désagrément en cas d'oubli ou d'absence prolongée.

Ne tardez plus, pour le mettre en place !

Téléchargez le mandat vierge de prélèvement Sepa sur [www.th90.fr](http://www.th90.fr) dans votre espace locataire et retournez le au siège de Territoire habitat 44 bis rue André Parant, 90000 Belfort.

## SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ



Conformément à la réglementation, certains locataires susceptibles de se voir appliquer un **surloyer** ont reçu une **enquête** à remplir.

Cette enquête doit être retournée au plus tard pour le **4 janvier 2019** accompagnée de pièces justificatives, principalement l'**avis d'impôt ou avis de situation déclarative à l'impôt sur le revenu (ASDIR) 2018**.

**Pensez** à la retourner au plus vite sans omettre les pièces justificatives demandées et surtout ne dépassez pas les délais, sinon vous risquez des frais de dossier (23 euros) et l'application d'un SLS maximal dont le montant peut vous mettre en difficultés financières.

En cas de difficultés particulières, votre interlocuteur habituel de Territoire habitat sera en mesure de vous aider. Comptant sur vous.