RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017

Territoire habitat

SOMMAIRE

PRÉSENTATION DE TERRITOIRE HABITAT

ÉDITO 3

6

Le Conseil d'Administration 6
Composition du Conseil d'Administration 6
Les Commissions 8
> Composition des principales commissions 8
> Organigramme 9
Le patrimoine de Territoire habitat 10
Chiffres clés 2017 12

L'ACTIVITÉ DE TERRITOIRE HABITAT

16
LES TEMPS FORTS ET FAITS MARQUANTS 2017
La loi de Finances et ses impacts 18
ZOOM SUR *Le budget 2018* 20
ZOOM SUR *Plan Stratégique de Patrimoine 2017-2026* 20

21
LA DÉMARCHE QUALI'HLM
L'exigence de la qualité au cœur de la stratégie ! 21

24
LA QUALITÉ DE SERVICE, AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS
Une nouvelle organisation 24
> Direction de la Clientèle 24
> Direction Juridique 25
> Direction du Développement et du Patrimoine 25
Territoire habitat, soucieux de ses collaborateurs 26
ZOOM SUR *La qualité de vie au travail* 26
ZOOM SUR *Le partage d'information* 28
ZOOM SUR *La cohésion d'entreprise* 29
ZOOM SUR *Le plan canicule* 31

32
LE CLIENT AU CŒUR DE NOS ACTIONS
Articulation de la stratégie client au sein de la nouvelle Direction de la Clientèle 32
ZOOM SUR *Le virage numérique : zoom sur la mobilité...* 34
ZOOM SUR *La mise en place d'une procédure de suivi de courrier entrant* 35
Renforcement du lien social avec nos clients 36
> Événements annuels 36
> Actions ponctuelles 37
ZOOM SUR *La semaine HLM* 39
Une communication externe renouvelée 40

42
L'EXIGENCE TECHNIQUE, AU CŒUR DE NOS RÉALISATIONS
Les réalisations 2017 42
L'atelier, entreprise au service des clients, et des collaborateurs ! 46
ZOOM SUR *la réalisation de modes opératoires en présence de matériaux amiantés* 46
La cellule énergie 48
ZOOM SUR *Le déploiement des compteurs généraux d'eau chaude sanitaire en radio-relève* 49

ÉDITO

Florian Bouquet
Président

Jean-Sébastien Paulus
Directeur général

L'année 2017 restera comme une année de grands changements pour Territoire habitat. L'arrivée d'un nouveau Directeur Général au mois de mars s'est accompagnée d'un travail de réorganisation en interne pour moderniser l'entreprise, optimiser le travail des équipes au travers d'une volonté de changement des pratiques managériales et l'initiation d'un changement des mentalités et des pratiques professionnelles.

En travaillant sur l'esprit collectif de l'entreprise, nous avons bâti le budget 2018 et le Plan Stratégique de Patrimoine en associant tous les collaborateurs à leur élaboration, et par des échanges nombreux avec les élus. C'est également collectivement, dans un travail d'échanges et de réflexions partagés sur nos missions, que l'organisation s'est construite autour d'une colonne vertébrale managériale dynamique.

Pour accompagner cette (r)évolution, tant organisationnelle que numérique, le projet Quali'HLM a été initié pour servir de conducteur aux réflexions et aux axes de progrès vers l'instauration progressive d'une culture client rendue inéluctable par les évolutions législatives. Ainsi, dans un calendrier serré, Territoire habitat a été déclaré admissible au label le 22 décembre 2017 avec une ambition de labélisation pour 2018.

Le Bureau et le Conseil d'administration, autour de son Président, se sont investis dans l'évolution prise par l'organisme en participant à ce travail de réflexion, permettant la valorisation des équipes et du travail fourni, notamment par plusieurs visites sur le terrain pour confronter les analyses de l'opérationnel et du politique dans une cohérence départementale. Convaincus que c'est dans cette complémentarité indispensable que réside notre force, nous avons intensifié les temps de travail partagé, tant au sein des instances institutionnelles de l'Office qu'au cœur du patrimoine. Les enjeux sont ainsi compris puisque partagés.

L'automne a été le temps de la réaction après l'annonce du projet de loi de Finances du Gouvernement et la mise en place d'une réduction du loyer de solidarité (RLS) qui vient amputer sérieusement Territoire habitat d'une part importante de ses ressources et diminuer très sensiblement sa capacité d'investissement. Dès le Congrès de Strasbourg, le Président Florian Bouquet et Ian Boucard, Député du Territoire de Belfort et Président de la Commission d'Attribution des Logements et de la Commission Relations Locataires, se sont engagés pour défendre l'avenir du logement social dans notre département. Avec les élus du Conseil d'administration et les représentants des locataires, la Fédération du BTP90 et les collaborateurs de Territoire habitat, nous avons manifesté notre incompréhension face à une mesure inique, contre-productive et prise sans aucune concertation préalable ou même réflexion.

La fin de l'année a été très marquée par ce climat pour tenter d'expliquer les conséquences néfastes de cette mesure pour le cadre de vie des locataires. À l'invitation de Ian Boucard, Député, une rencontre des bailleurs franc-comtois et bourguignons a été organisée à l'Assemblée nationale pour tous les parlementaires de la grande région, afin d'expliquer les conséquences à venir sur le terrain.

Il nous appartient de poursuivre la défense de notre mission au service du territoire et de ses habitants dans un esprit de solidarité entre bailleurs en tentant de préserver les vertus de la proximité et de la qualité dans l'exercice de nos actions. C'est par la démonstration opérationnelle de nos qualités propres que nous démontrerons notre force et notre rôle économique déterminant pour notre territoire.

PRÉSENTATION DE TERRITOIRE HABITAT

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION
DE TERRITOIRE HABITAT

Le Conseil d'Administration est l'instance qui définit les grandes orientations de Territoire habitat. C'est lui qui vote chaque année le budget de l'organisme, qui en valide les comptes et qui décide des orientations à long terme de sa politique, par le biais, par exemple, du Plan Stratégique Patrimonial.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE TERRITOIRE HABITAT EST COMPOSÉ DE 23 MEMBRES :

- 6 Conseillers Départementaux
- 8 personnalités qualifiées désignées par le Conseil Départemental
- 4 représentants des locataires
- 5 représentants de la CAF, l'UDAF, du 1 % logement et des organisations syndicales CGT et CFDT
- Il a été renouvelé suite aux élections du Conseil Départemental en mai 2015.

LE BUREAU, ORGANE ÉXECUTIF DE TERRITOIRE HABITAT

Florian BOUQUET
Président de Territoire habitat

Marie-Hélène IVOL
Vice-Présidente de Territoire habitat
Présidente de la Commission d'Appel d'Offres

Ian BOUCARD
Président de la Commission d'Attribution des Logements et Président de la Commission Relations Locataires

Marie-France CEFIS
Administratrice

Frédéric ROUSSE
Administrateur

Anne-Sophie PEUREUX
Administratrice, personnalité qualifiée désignée par le Conseil Départemental

Michel FRANCAIS
Administrateur, représentant élu des locataires (CSF)

LES AUTRES ADMINISTRATEURS

Eric KOEBERLE
Administrateur

Bastien FAUDOT
Administrateur

Yves VOLA
Président du Jury de Fleurissement et personnalité qualifiée désignée par le Conseil Départemental

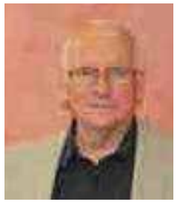
Bernard LIAIS
Personnalité qualifiée désignée par le Conseil Départemental

Gérard LEVAUX
Personnalité qualifiée désignée par le Conseil Départemental

Alain MENETRE
Personnalité qualifiée désignée par le Conseil Départemental

Laëtitia GUILBERT
Personnalité qualifiée désignée par le Conseil Départemental

Michel COURTY
Représentant une association d'insertion, désigné par le Conseil Départemental



Denis GREVILLOT
Représentant la CAF

Francis LEVEQUE
Représentant l'UDAF

Michel VIELLARD
Réprésentant le 1 %

Michel NEUVILLERS
Représentant la CGT

Claude MEZONNET
Représentant la CFDT

Louisette BONNET
Représentante élue des locataires (AFL)

Michel DE MADDALENA
Représentant élu des locataires (AFOC)

Antoine MANTEGARI
Représentant élu des locataires (CNL)

LES PRINCIPALES COMMISSIONS
DÉSIGNÉES PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE TERRITOIRE HABITAT

Ian BOUCARD
Président de la Commission d'Attribution des Logements, Président de la Commission Relations Locataires

Marie-Hélène IVOL
Vice-Présidente de Territoire habitat
Présidente de la Commission d'Appel d'Offres

COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

Marie-Hélène IVOL
Marie-France CEFIS
Yves VOLA
Frédéric ROUSSE
Michel DE MADDALENA

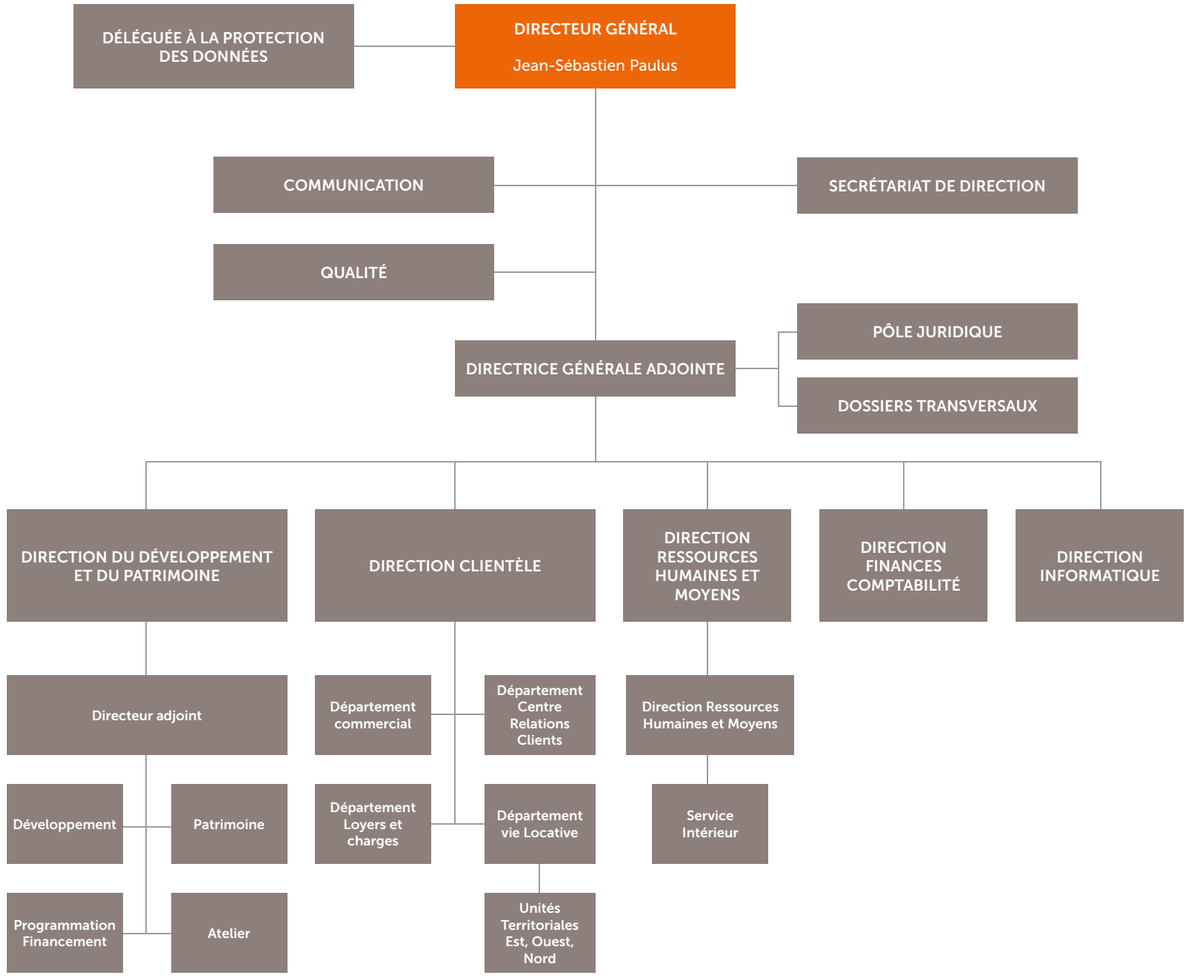
COMMISSION RELATIONS LOCATAIRES

Florian BOUQUET
Marie-Hélène IVOL
Francis LEVEQUE
Eric KOEBERLE
Marie-France CEFIS
Yves VOLA
Michel DE MADDALENA
Louisette BONNET
Antoine MANTEGARI
Michel FRANCAIS

COMMISSION D'APPEL D'OFFRES

Marie-France CEFIS
Yves VOLA
Antoine MANTEGARI
Anne-Sophie PEUREUX
Michel FRANCAIS

ORGANIGRAMME



LE PATRIMOINE DE TERRITOIRE HABITAT

UNITÉ TERRITORIALE NORD

dont le patrimoine Alstom

BELFORT

Dardel / Ferry / Allende

Arsot / Ganghoffer

Vosges / Forges

Place du Forum à Offemont

UNITÉ TERRITORIALE EST

dont le patrimoine Sud Territoire

BELFORT

Centre Ville / Vieille Ville

Quartiers des Glacis et de la Miotte

Rue Dufay à Belfort

UNITÉ TERRITORIALE OUEST

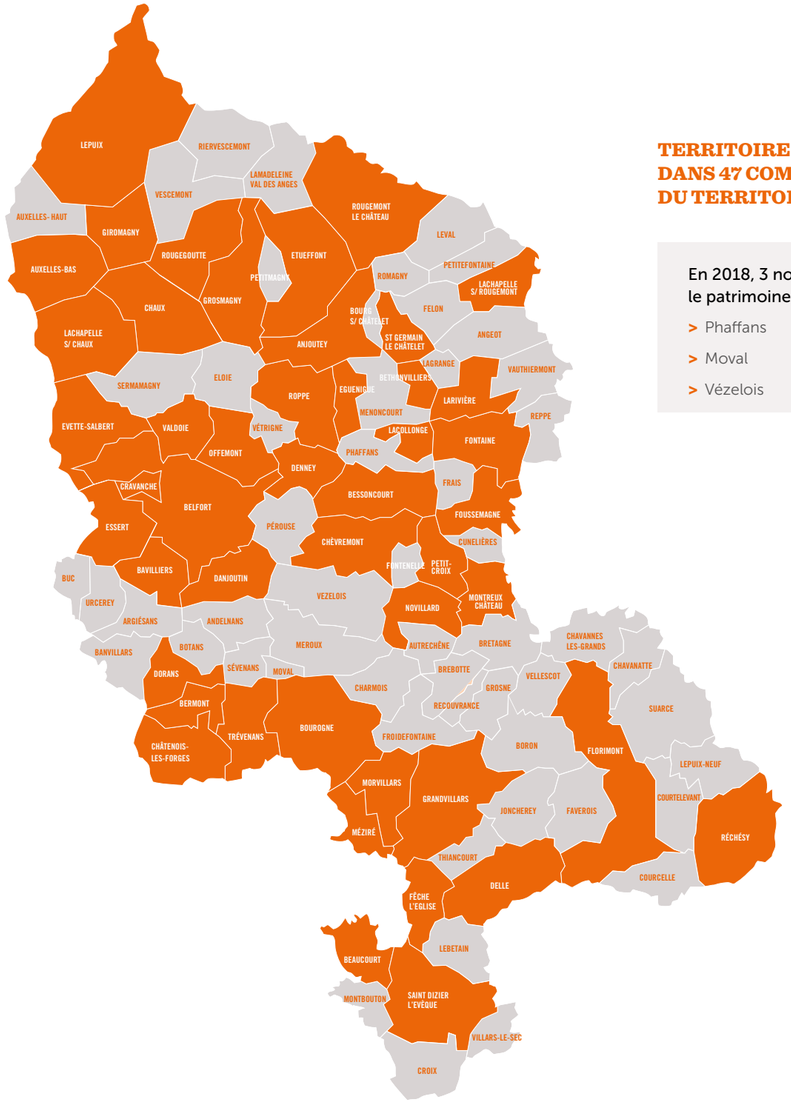
dont le Patrimoine des communes de Bavilliers, Châtenois-Les-Forges, Dorans, Bermont et Trévenans

BELFORT

Quartier des Résidences

Quartier Pépinère / Béchaud

Îlot Kennedy à Belfort



TERRITOIRE HABITAT EST PRÉSENT DANS 47 COMMUNES DU TERRITOIRE DE BELFORT

En 2018, 3 nouvelles communes intégreront le patrimoine de Territoire habitat :

- Phaffans
- Moval
- Vézelois

LES CHIFFRES CLÉS

UN FORT LIEN SOCIAL

265 COLLABORATEURS

39 FAMILLES RELOGÉES (DÉMOLITION PRÉVUE)

122 PARTICIPANTS AU CONCOURS DE FLEURISSEMENT

85 LOGEMENTS ADAPTÉS AU VIEILLISSEMENT ET AU HANDICAP

10 NUMÉROS DE LA LETTRE AUX LOCATAIRES PARUS

108 PARTICIPANTS AU CONCOURS DE PÉTANQUE

116 OPÉRATIONS COUP DE POING PROPRETÉ

20 RENCONTRES COLLECTIVES AVEC LES LOCATAIRES (AMICALES, CONSEILS DE RÉSIDENTS OU GROUPES)

10 AMICALES DE LOCATAIRES ONT PARTICIPÉ À LA FÊTE DES VOISINS

309 LOGEMENTS ONT BÉNÉFICIÉ DE TRAVAUX AU TITRE DE LA FIDÉLISATION (PATRIMONIALE ET INDIVIDUELLE)

8 CHANTIERS JEUNES DONT 6 EN QPV (QUARTIER POLITIQUE DE LA VILLE)

UNE ACTIVITÉ INTENSIFIÉE

2157 DEMANDES DE LOGEMENTS ENREGISTRÉES

2268 DOSSIERS PRÉSENTÉS EN CAL

41, 6 M€ DE RECETTES DE LOYER

1723 HEURES DE FORMATION **AUPRÈS DE 141 COLLABORATEURS**

11% DE TAUX DE ROTATION

50 CAL (COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS)

36,7% DE TAUX DE COUVERTURE DES LOYERS PAR L'APL ET L'AL

1395 DOSSIERS SUIVIS DANS LE CADRE DE LA PRÉVENTION DES IMPAYÉS

1228 ENTRÉES

5,5% DE TAUX DE VACANCE HORS DÉMOLITIONS ET VENTES PRÉVUES (31/12/2017)

114 CONSULTATIONS DE MARCHÉ PUBLIC

97,37% DE TAUX DE RECOUVREMENT DES LOYERS

124 ANNONCES DE LOCATION DIFFUSÉES

6 LOGEMENTS VENDUS DONT 3 À DES LOCATAIRES DE TERRITOIRE HABITAT

84% DES ENTREPRISES TITULAIRES DES MARCHÉS SONT IMPLANTÉES DANS L'AIRE URBAINE (EN MONTANT DE MARCHÉS)

UN PATRIMOINE DE QUALITÉ

11 191 LOGEMENTS

3733 GARAGES

11 641 INTERVENTIONS TECHNIQUES EN ENTRETIEN COURANT

16 LOGEMENTS INAUGURÉS

310 € LOYER MOYEN

355 LOGEMENTS RÉHABILITÉS

53 NOUVEAUX LOGEMENTS EN COURS DE CHANTIER (CONSTRUCTIONS NEUVES + ACQUISITION-AMÉLIORATION)

7039 INTERVENTIONS PAR LE CONTRAT ROBINETTERIE **DONT 3 477 VISITES PRÉVENTIVES**

70 m² DE SURFACE MOYENNE DE LOGEMENTS

196 LOGEMENTS EN COURS DE RÉHABILITATION (LIVRAISON 2018)

L'ACTIVITÉ DE TERRITOIRE HABITAT

LES TEMPS FORTS ET FAITS MARQUANTS 2017

2017, L'ANNÉE DE LA NOUVEAUTÉ !

16 FÉVRIER

Pose de première pierre
à Roppe

1ER MARS

Jean-Sébastien Paulus,
nouveau Directeur Général

13 MARS

Inauguration de 8 logements
à Bessoncourt

16 AVRIL

Fleurissement des quartiers
par nos collaborateurs

4 MAI

Inauguration de 8 logements
à Dorans

19 ET 20 MAI

18e édition
de la Fête des Voisins

24 MAI

Fleurissement du 3 rue Dorey
à Belfort

29 MAI

Nouveau site internet mis en ligne et
présence de l'entreprise sur les réseaux
sociaux (Facebook et Twitter)

19 JUIN

Partenariat avec le SDIS 90
(Service Départemental d'Incendie et de Secours)
permettant aux sapeurs-pompiers volontaires d'être
prioritaires dans l'attribution d'un logement social à
proximité de leur caserne de rattachement.

24 JUIN AU 30 JUIN

Première participation
à la semaine HLM sous le thème « La
Transition énergétique, naturellement ! »

14 SEPTEMBRE

Mise en place d'une charte propreté
dans le quartier de l'Arsot
à Offemont

15 SEPTEMBRE

Partenariat avec l'ADAPEI (Association
Départementale des Amis et Parents d'Enfants
Inadaptés) dans le cadre d'une convention de
mise à disposition de 8 logements situés au 14e
étage du 46 rue Parant à Belfort.

1er OCTOBRE

26e édition
du concours de Pétanque

17 OCTOBRE

Territoire habitat se mobilise
contre le projet de loi de
Finances 2018

21 OCTOBRE

Portes ouvertes
de l'association
« La Madrilène »

29 NOVEMBRE

Mobilisation de nos élus locaux et des Directeurs Généraux
des offices de la région contre les mesures annoncées dans
le projet Loi de Finances à l'Assemblée nationale

12 DÉCEMBRE

Les médaillés et les retraités de
la promotion 2017

16 DÉCEMBRE

Remise des prix
du 31e concours de
Fleurissement

18 DÉCEMBRE

Signature du nouveau Plan de
Concertation Locative par les
représentants de locataires

LA LOI DE FINANCES ET SES IMPACTS

LES CONSÉQUENCES DE LA LOI DE FINANCES EN BREF

- **Mise en place d'une réduction de loyer de solidarité (RLS) qui génère une perte de recettes de :**
  - > 2 200 000 € en 2018,
  - > 2 200 000 € en 2019,
  - > 4 200 000 € en 2020.
- **Gel des loyers en 2018 qui prive Territoire habitat de 300 000 € de recettes.**
- **Modification du régime de TVA Le passage de la TVA de 5,5 à 10 % pour les constructions neuves et les réhabilitations entraîne immédiatement pour les opérations engagées une dépense supplémentaire de 800 000 €.**

SOIT UN IMPACT DÈS 2018 DE 3 300 000 €

Malgré notre forte mobilisation, le gouvernement a décidé de réduire de 800 millions d'euros en 2018 les dépenses relatives aux Aides Personnalisées au Logement (APL), et a imposé aux bailleurs sociaux de supporter cette baisse.

Rencontre organisée le 29 novembre 2017 par Ian Boucard à l'Assemblée nationale pour évaluer les impacts des mesures annoncées sur la région Bourgogne Franche-Comté

LES IMPACTS POUR TERRITOIRE HABITAT

SUR LE BUDGET DE FONCTIONNEMENT 2018

> La mise en place de la RLS génère une perte de recettes estimée pour 2018 à 2 200 000 €.

> L'interdiction d'appliquer l'augmentation de loyer votée par le conseil d'administration prive l'office de 300 000 € de recettes supplémentaires.

Globalement, le budget de fonctionnement 2018 de Territoire habitat est amputé de 2 500 000 € de recettes, soit une baisse d'environ 5%.

Ce montant atteindra vraisemblablement plus de 4 200 000 € en 2020 pour répondre à l'objectif de l'État d'1,5 milliard d'euros d'économie.

Ces dispositions vont provoquer une réduction de la capacité à agir pour Territoire habitat en asséchant ses finances qui sont aujourd'hui pourtant saines avec pour conséquences une probable dégradation du service rendu aux locataires et une politique d'entretien revue à la baisse.

Cette perte de moyens va également avoir des conséquences sur le niveau des frais de personnel avec l'obligation pour Territoire habitat d'infléchir sa stratégie en matière de ressources humaines. Ainsi, dans un premier temps, les départs ne sont pas remplacés pour permettre de limiter l'impact de ces mesures sur les frais de fonctionnement.

L'ENTRETIEN ET LA MAINTENANCE

Baisse des crédits consacrés à l'entretien et à la maintenance de notre patrimoine : 7 333 950 € en 2018, soit une baisse de 4,1 % (- 762 000 € par rapport à 2017).

CONCRÈTEMENT...

- **Deux opérations de constructions neuves vont être bientôt livrées en 2018 : 11 pavillons à Bourogne (inaugurés fin mars) et 8 logements collectifs à Roppe (en cours d'achèvement).**
- **Les plans de financement de ces deux programmes ont été réalisés et approuvés par l'ensemble des partenaires sur la base d'une TVA à 5,5%. Le passage soudain à une TVA à 10% provoque une dépense supplémentaire de 150 000 €.**

SUR SA POLITIQUE D'INVESTISSEMENT

Cette perte de ressources et donc de fonds propres va avoir des conséquences significatives sur le niveau d'investissement de TERRITOIRE HABITAT QUI NE VA PLUS ÊTRE EN MESURE D'ASSURER SON PLAN STRATÉGIQUE PATRIMONIAL 2017-2026 tel qu'il a été approuvé le 18 décembre 2017 par le Conseil d'Administration.

La baisse du niveau d'investissement est d'autant plus inévitable qu'à la réduction des ressources générée par la RLS, s'ajoute une autre disposition de la loi de finances pour 2018 : l'augmentation de la TVA à compter du 1er janvier 2018.

En effet l'article 12 de la loi de finances prévoit une augmentation de la TVA aux opérations locatives sociales : ce taux passe de 5,5% à 10% pour les constructions neuves achevées à compter du 1er janvier 2018 et pour la quasi-totalité des travaux réalisés dans les logements existants, notamment les travaux relatifs aux économies d'énergie et à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap.

L'impact de la hausse de la TVA est estimé à environ 500 000 € par an de dépenses supplémentaires.

LES IMPACTS SUR NOTRE CAPACITÉ D'INVESTISSEMENT

> Baisse de 6 000 000 € pour nos investissements relatifs aux constructions neuves – acquisitions améliorations et réhabilitations

> Diminution de 1 051 000 € pour nos investissements consacrés aux renouvellements des composants (anciennement appelées grosses réparations)

100 € DE LOYER, ÇA REPRÉSENTE QUOI ?

POUR 100 € DE LOYER ENCAISSÉ, TERRITOIRE HABITAT DÉPENSE :

33€ EN REMBOURSEMENT D'EMPRUNTS

22€ EN ENTRETIEN / MAINTENANCE

16€ EN FRAIS DE PERSONNEL

12€ EN TAXE FONCIÈRE

10€ EN FONDS PROPRES POUR L'INVESTISSEMENT

7€ EN CHARGES DE GESTION

ZOOM SUR

ÉLABORATION DU BUDGET 2018

Pour la première fois en 2017, le budget de l'année N+1 (2018) a été construit selon un mode participatif avec l'ensemble des services de Territoire habitat sur la base d'ateliers budgétaires organisés dès la fin du mois de juin 2017.

L'élaboration du budget est un acte important qui permet non seulement de faire le point sur les consommations de crédits des années précédentes et donc sur les projets réalisés et restant à réaliser, mais il a été également l'occasion, en 2017, de définir en concertation avec l'ensemble des services les actions correctrices et/ou nouvelles à mettre en place pour les intégrer, dans la mesure du possible, dans un cadre financier compatible avec nos contraintes budgétaires.

L'objectif final a donc bien été de construire un budget qui puisse répondre le plus possible aux besoins exprimés dans l'intérêt de Territoire habitat et de son patrimoine, par la définition de choix budgétaires prioritaires et de modifications à envisager par rapport au budget antérieur.

Ainsi concrètement, la phase d'élaboration du budget 2018 s'est déroulée de la façon suivante :

> **Début juin 2017, chaque directeur ou responsable de service a reçu, sous forme dématérialisée, un état** reprenant l'ensemble des postes comptables budgétaires gérés par son service avec pour chaque poste, les consommations des exercices 2015 et 2016 et les budgets primitifs alloués en 2016 et 2017.

Cet état comprenait également une colonne destinée aux propositions budgétaires 2018 qui a été complétée par chaque Responsable ou Directeur à l'issue d'une réflexion menée avec tous les collaborateurs de son service.

> **À partir de début juillet 2017 une phase de concertation, avec chaque responsable de service** accompagné si besoin de collaborateurs directs ou de responsables d'autres services et **en présence du Directeur Général,** a été organisée afin de permettre de comprendre les budgets sollicités et d'opérer les premiers choix de gestion dans le respect des équilibres et des contraintes budgétaires.

Ce mode participatif, apprécié par l'ensemble des collaborateurs, a permis de mener une réflexion commune sur de nouvelles stratégies à mettre en œuvre et de construire un budget cohérent répondant le plus possible aux problématiques posées et aux attentes exprimées.

Malheureusement, l'article 126 de la loi de finances pour 2018, avec la mise en place de la RLS, a en grande partie remis en cause les résultats de ce travail collaboratif instauré au début de l'été 2017.

ZOOM SUR

ÉLABORATION DU NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE DE PATRIMOINE 2017-2026

Le nouveau PSP a été élaboré en mode collaboratif associant :

LES COLLABORATEURS DE TERRITOIRE HABITAT

Une visite du patrimoine de l'ensemble des collaborateurs dans le cadre de la «semaine HLM» a été organisée les 27 et 29 juin 2017.

Objectifs :

> Découverte du patrimoine pour certains

> Présentation des enjeux patrimoniaux

> Échanges entre collaborateurs de proximité et du siège durant la visite

20 réunions de travail entre juin et septembre 2017 ont permis des échanges sur les forces et faiblesses de notre patrimoine, les immeubles à démolir, à réhabiliter ou à construire… 202 collaborateurs ont échangé leur vision personnelle du devenir du patrimoine en motivant chaque élément apporté permettant ainsi le partage des idées.

LES ÉLUS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les élus ont pu appréhender les besoins du patrimoine en **quatre journées de visite du patrimoine entre juin et novembre 2017.**

À partir des différentes synthèses, des grandes lignes se sont dégagées et des hypothèses formulées. Une priorisation des actions à mener a été établie.

L'objectif principal de ce travail collaboratif était de pouvoir présenter, pour validation, aux membres du Conseil d'Administration, un projet de Plan Stratégique de Patrimoine pour la période 2017–2026.

Le 18 décembre 2017, le Conseil d'Administration a approuvé un Plan Stratégique de Patrimoine ambitieux avant la parution de la Loi de Finances 2018. Une projection a été réalisée en prenant en compte l'application de la Réduction de Loyers de Solidarité. En conséquence, le Plan Stratégique Patrimonial a été adapté aux nouvelles contraintes budgétaires avec une baisse de 30% de l'investissement.

QUALI'HLM : L'EXIGENCE DE QUALITÉ AU CŒUR DE LA STRATÉGIE !

QUALI'HLM : L'EXIGENCE DE QUALITÉ AU CŒUR DE LA STRATÉGIE !

Une entreprise, c'est avant tout une aventure collective et humaine. Mais le collectif est une notion qui ne se définit pas mais se construit et se vit. Pour cimenter les ressources humaines de Territoire habitat et créer une transversalité opérationnelle, il était important de pouvoir fédérer autour d'un projet commun permettant de propulser l'entreprise dans une dynamique de progrès et d'exigence : c'est Quali'HLM !

La démarche Quali'HLM sert de fil rouge à une stratégie générale de Territoire habitat. Elle permet de réorganiser l'entreprise par la mise en place de nouvelles pratiques, de nouveaux outils tout en permettant à l'ensemble des collaborateurs de s'interroger sur leurs pratiques et de trouver les meilleurs axes de développement. Le choix était proposé d'être spectateur ou acteur du changement! La grande majorité de l'entreprise a fait son choix en exprimant très clairement une motivation à travailler différemment. A l'heure où le tissu des organismes est appelé à une profonde mutation, cette évolution vers une certification était un excellent point d'entrée pour synthétiser la profonde volonté de changement des habitudes et moderniser en profondeur une organisation peinant à exprimer son potentiel.

Cependant, une démarche de certification n'a de sens que si elle s'inscrit dans une volonté de traduction opérationnelle rapide.

Dans un contexte devenu brutalement difficile par l'instauration de la Réduction du Loyer de Solidarité (RLS) et de la loi ELAN (Évolution du logement, de l'aménagement et du numérique), il est vital de ne pas se recroqueviller sur ses habitudes, mais de s'extraire de sa zone de confort pour monter en compétence et optimiser notre qualité de service.

Piloté par un responsable Qualité également chef de ce projet, Quali'HLM oblige aux déploiements d'outils performants et à l'automatisation des tâches de reporting pour renforcer le contact direct avec la clientèle. Le numérique est donc un outil au service de l'humain et non pas le contraire. En lien avec les directions, la réflexion a été portée autour de la mise en place de nouveaux outils et de nouvelles procédures visant à faciliter le travail quotidien.

L'organisation a ainsi mis en lumière la nécessité de réformer profondément les états des lieux par la constitution d'une équipe dédiée sur l'ensemble de la procédure : de l'état des lieux de sortie à l'état des lieux d'entrée en passant par la remise en état du logement. Ces missions relèvent désormais d'une seule et même équipe directement rattachée au département commercial.

Dans la continuité à la fois des nouvelles missions à venir et dans la poursuite de la lutte contre la vacance, une agence commerciale centre ville a été prévue dans l'organisation avec l'objectif assumé de recherche d'une nouvelle clientèle et d'acquéreurs potentiels de nos biens en vente. Cette agence, située en plein cœur de la ville, est confiée à une équipe en capacité de faire évoluer rapidement ses pratiques commerciales et professionnelles pour apporter une image dynamisée de notre organisation auprès du grand public.

De plus, le suivi du courrier apparaissait comme une nécessité urgente et ce projet a été mené en mode participatif par les principaux utilisateurs futurs, montrant une maîtrise sérieuse des problématiques susceptibles de se poser dans la traçabilité et les délais de réponse au courrier entrant.

Enfin, la création d'un Centre de Relation Clientèle (CRC) a vu le jour avec la construction d'un département spécifique au sein de la direction de la clientèle. Ce service aura la mission d'orienter rapidement les clients vers le bon interlocuteur ou d'apporter une réponse s'inscrivant dans les situations les plus récurrentes détectées dans l'élaboration du script servant de base à l'activité. Parallèlement, cette équipe mènera des enquêtes de satisfaction via différents supports en fonction de l'activité de l'entreprise et de manière totalement ciblée.

En lien direct avec la création du CRC, notre service d'astreinte évoluera vers une externalisation partielle pouvant être déclenchée à tout moment. Une équipe terrain viendra apporter un complément lorsque les besoins ne seront pas couverts par les marchés en application dans l'entreprise. Ce travail de refonte a été mené en mode projet avec l'ensemble des intervenants habituels et des représentants du personnel.

La démarche Quali'HLM propulse l'entreprise dans une logique de progrès, de réflexion collective et permanente sur nos pratiques pour construire l'entreprise de demain.

Cette démarche se construit avec l'ensemble des collaborateurs , dans un état d'esprit d'optimisation permanente de nos ressources, dans une logique d'amélioration de nos procédures dans tous les secteurs à destination du client, dans une recherche permanente de professionnalisation de nos métiers et de nos services.

L'ensemble des équipes de terrain est désormais doté de smartphones directement connectés à notre outil métier avec le déploiement du module mobilité. La partie contrôle propreté des parties communes et sécurité des installations sera assurée par les équipes grâce au déploiement d'un module spécifique développé en interne en partenariat avec un bailleur dijonnais. Ainsi, la traçabilité des contrôles répondra à des données objectives, automatisées et incontestables.

Bien entendu, le travail sur le traitement des réclamations appelle à une modernisation et à une professionnalisation de nos pratiques visant à gagner en efficacité et en réactivité.

L'admissibilité au label a été prononcée à la fin du mois de décembre 2017 et l'objectif affiché est la recherche de la labélisation au 30 septembre 2018. C'est un défi collectif qui s'inscrit dans un travail qui rassemble et implique l'ensemble de l'entreprise.

Par cette démarche, Territoire habitat s'engage dans une culture du changement et du progrès dans un calendrier contraint mais particulièrement motivant pour tous les collaborateurs(trices) qui font le choix de devenir acteur de leur avenir.

La force d'une entreprise réside dans la capacité de tous ses membres à se remettre perpétuellement en question pour rechercher les meilleures réponses aux attentes de sa clientèle.

LA QUALITÉ DE SERVICE, AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS

UNE NOUVELLE ORGANISATION INTERNE

L'actualité du monde HLM oblige les bailleurs à évoluer pour s'adapter à de nouvelles contraintes en réorganisant les modes de fonctionnement au sein de leurs Directions. De plus, et d'une façon plus générale, le monde de l'entreprise évolue également, et avec lui le management. À une vision hiérarchique très verticale vieillissante, succède l'émergence de nouveaux types de management plus participatifs, favorisant l'initiative individuelle et l'épanouissement de chaque collaborateur au travers de sa contribution et sa réflexion dans l'entreprise.

DIRECTION CLIENTÈLE

Au début de l'année 2017, comme depuis plusieurs années, **deux Directions au sein de Territoire habitat étaient en charges 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.

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.

Dans ce contexte, plusieurs rencontres ont été organisées, individuelles ou collectives, avec des collaborateurs représentant différents métiers : agents d'entretien, gardiens d'immeuble, responsables de secteur, responsables d'agence, chargés de mission… ils ont ainsi pu s'exprimer par rapport à leur métier, leur positionnement au sein de l'entreprise, tout en affichant leurs besoins.

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 au service du client et les besoins exprimés par les collaborateurs.

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

ELLE REGROUPE :

- **Quatre départements :**
  - > Département Commercial
  - > Département Vie Locative
  - > Département Centre Relation Clients
  - > Département Loyers et Charges
- **Un Pôle Coordination**
- **Un Responsable Prévention-Sécurité**
- **Une agence commerciale en centre-ville**

Cette nouvelle organisation était une véritable opportunité d'associer l'ensemble des équipes, pour une réflexion collective et un partage de connaissances.

Pour partager les réflexions et étudier les observations de chacun, des groupes de travail ont été mis en place en mode collaboratif, afin de trouver un nouvel équilibre et construire ensemble les procédures et process de chaque département. **Ce mode de construction, animé par l'encadement, a permis d'impliquer et de responsabiliser tous les collaborateurs.**

DIRECTION JURIDIQUE

La Direction Juridique comptait jusqu'en 2017, trois pôles d'activités : le contentieux locatif, les assurances et le foncier/ventes.

Soucieux de sécuriser la procédure de passation des marchés publics, il a été décidé en 2017 **de rattacher la cellule marchés à cette Direction** afin de la rendre indépendante de la Direction du Développement du Patrimoine principale commanditaire de dossiers. Les trois collaborateurs composant ce pôle ont donc rejoint la Direction Juridique à un moment où sa Directrice devenait également Directrice Générale adjointe.

De fait, le pôle chargé de l'achat public obtient son rattachement à la Direction Générale ce qui est légitime étant tout à la fois un enjeu juridique et économique pour l'entreprise.

DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT ET DU PATRIMOINE

Un travail de réflexion sur la Direction des Services Techniques a été mené en mode collaboratif au cours du mois de mars 2017, pendant lequel chaque collaborateur a été invité à s'exprimer quant à la vision de son travail et de ses relations avec les autres, par écrit et/ou lors de rencontres avec le Directeur Général et la Directrice des Ressources Humaines.

La réorganisation de la Direction des Services Techniques a donné **naissance à la Direction du Développement et du Patrimoine** avec à sa tête un Directeur Développement et Patrimoine et un Directeur adjoint.

Puis, sont apparus **plusieurs pôles de travail : un pôle programmation et financement, un pôle développement, un pôle patrimoine** auquel est rattachée la **cellule énergie** (chacun de ces pôles est composé de chargé(s) d'opération, de techniciens et d'assistantes), et **un pôle secrétariat.**

TERRITOIRE HABITAT, SOUCIEUX DE SES COLLABORATEURS

LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL : LE CHAMP DES POSSIBLES

ÉTABLIR LE DIAGNOSTIC

En 2017, l'établissement d'un diagnostic interne s'est poursuivi grâce à des groupes de travail composés de collaborateurs de tous métiers. Ce travail participatif a permis de :

- Co-construire et partager le diagnostic
- Identifier les problématiques prioritaires de la Qualité de vie au Travail

Le diagnostic est identifié et une image précise de l'entreprise se dessine :

- Bonne ambiance de travail
- Image positive de l'entreprise de la part des collaborateurs
- Des collaborateurs qui aiment leur métier et sont impliqués dans la vie de l'entreprise mais qui sont en attente d'axe de progression de l'entreprise...

CONCEVOIR ET EXPÉRIMENTER

Un plan d'actions, validé et porté par la Direction Générale, est proposé aux collaborateurs après validation par les Instances Représentatives du Personnel.

Il est constitué de 10 actions, réunies autour de 3 grands axes prioritaires :

1ER AXE DE TRAVAIL : TRAVAILLER SUR LES MOYENS DE COMMUNICATION

- Action 1 : Mettre en place un intranet
- Action 2 : Modifier les modalités de gestion des appels en interne
- Action 3 : Revoir la gestion des droits d'accès informatiques
- Action 4 : Améliorer la qualité des outils informatiques mis à disposition des collaborateurs

2E AXE DE TRAVAIL : TRAVAILLER SUR LA COMMUNICATION INTERNE ET LES ÉCHANGES ENTRE COLLABORATEURS

- Action 5 : Uniformiser le traitement interne des interventions
- Action 6 : Multiplier les moyens de communication internes
- Action 7 : Multiplier les groupes d'échanges entre les collaborateurs

3E AXE DE TRAVAIL : TRAVAILLER SUR LE MANAGEMENT

- Action 8 : Former et accompagner les managers
- Action 9 : Mettre en place une charte des valeurs / charte du bien vivre ensemble
- Action 10 : Mettre en place une procédure d'accueil des nouveaux collaborateurs

Ce plan d'actions pour la Qualité de vie au Travail a commencé à être mis en œuvre dès le mois de juin 2017.

SUIVRE ET ÉVALUER

Afin de garantir la réussite de ce plan et assurer la pérennité des 10 actions, des modalités de suivi ont été définies.

SE FORMER, SE PROFESSIONNALISER

La formation, moteur de l'efficacité et de l'épanouissement professionnel, est une priorité pour Territoire habitat. Elle permet à chaque collaborateur de progresser et de se professionnaliser.

En 2017, le plan de formation professionnelle a été défini autour de 5 grands objectifs :

- **Objectif 1 :** Amélioration de la qualité de l'accueil et de la relation aux locataires
- **Objectif 2 :** Prise en compte de la problématique de l'amiante
- **Objectif 3 :** Améliorer la sécurité au travail et les conditions d'exercice du travail
- **Objectif 4 :** Accompagner les collaborateurs de Territoire habitat dans l'évolution des outils informatiques et bureautiques
- **Objectif 5 :** Accompagner les collaborateurs dans l'évolution de leur métier et de leur environnement professionnel

Les actions de formation ont été principalement orientées autour de 3 axes de travail :

- **Les formations hygiène et sécurité** (habilitations électriques, autorisation de conduite, Certiphyto...)
- La mise en place de **nouvelles procédures de mise en location** des logements
- Des formations sur des points de **compétences spécifiques**

TRAVAILLER EN TOUTE SÉCURITÉ

Territoire habitat a une obligation légale en matière de protection de ses collaborateurs. L'évaluation des risques professionnels est notifée dans un registre appelé : Document Unique.

Le décret n° 2001-1016 définit trois exigences pour le Document Unique :

- Le Document Unique doit lister et hiérarchiser les risques pouvant nuire à la sécurité de tout salarié.
- Le Document Unique doit faire l'objet d'une réévaluation régulière au moins une fois par an, et à chaque fois qu'une unité de travail a été modifiée. Il doit également être revu après chaque accident du travail.
- Le Document Unique doit également préconiser des actions visant à réduire les risques, voire les supprimer.

SAVOIR PRÉVENIR, IDENTIFIER, ÉVALUER ET MAÎTRISER LES RISQUES PROFESSIONNELS

Grâce son Document Unique, mis à jour annuellement, Territoire habitat a mis en place un plan d'actions pour l'année 2017 qui s'articule autour 7 objectifs Sécurité et Santé au Travail :

- **Objectif 1 :** prévention du risque chimique
- **Objectif 2 :** prévention de la pénibilité
- **Objectif 3 :** prévention du risque lié à la présence d'amiante
- **Objectif 4 :** sécurité incendie
- **Objectif 5 :** qualité de vie au travail
- **Objectif 6 :** prévention au risque de chute
- **Objectif 7 :** prévention des explosions d'atmosphère explosives (zones ATEX)

ÊTRE ÉQUIPÉ POUR ÊTRE MIEUX PROTÉGÉ

Territoire habitat fournit à ses collaborateurs des équipements de protection individuelle :

- Tee-shirts
- Sweat-shirts
- Parkas
- Vestes de pluie
- Gilets
- Vêtements de travail pour les collaborateurs de terrain (pantalons et blousons)
- Chaussures de sécurité

ZOOM SUR

LE PARTAGE D'INFORMATION

LE BULLETIN D'INFORMATION DU PERSONNEL

Un journal interne mensuel, le Bulletin d'Information du Personnel, permet d'informer les collaborateurs sur la vie interne de Territoire habitat. Il est tiré à 450 exemplaires et distribué aux retraités de Territoire habitat cotisant au Comité d'Entreprise, ainsi qu'à l'ensemble des collaborateurs.

Sa création graphique ainsi que son impression sont assurées en interne

Le BIP reprend en particulier :

- Les évènements organisés en interne
- Les actualités rythmant la vie de l'entreprise
- L'actualité des différents métiers et services
- Les formations en cours
- Les mouvements internes

En 2017, l'actualité en interne était chargée, une réorganisation complète ayant été amorcée dès l'arrivée de Monsieur Paulus en mars 2017 avec une nouvelle organisation des Services Techniques ayant permis la création d'une Direction du Développement et du Patrimoine et le rattachement du Service Marchés à une nouvelle Direction Juridique.

Aussi, la création d'une nouvelle Direction de la Clientèle, annoncée dès octobre 2017 a donné lieu à de nombreux recrutements, mouvements internes et géographiques.
Le BIP permettait de traiter certains aspects de ces évolutions et d'informer les collaborateurs.

L'ENVOI DE NEWSLETTERS

Cependant, l'espace du BIP étant limité par son format de publication (A3 plié) et Territoire habitat souhaitant développer une certaine dématérialisation, l'envoi de newsletters s'est peu à peu démocratisé, afin de communiquer sur ces dossiers importants et permettre aux collaborateurs d'accéder à un maximum d'informations, avec des liens vers des fichiers plus importants etc.

PERSPECTIVES 2018

L'envoi de newsletters est amené à se développer en 2018, avec la mise en place de newsletters hebdomadaires et d'un changement de format pour le journal d'information interne. 2018 sera aussi l'année de la création d'un véritable intranet au sein de Territoire habitat : du contenu pertinent pour les collaborateurs et une plateforme interactive pour renforcer la cohésion d'entreprise.

ZOOM SUR

LA COHÉSION D'ENTREPRISE

LE TH TOUR

Pendant la semaine HLM, les mardi 27 et jeudi 29 juin, l'ensemble des collaborateurs a participé à des visites de patrimoine. L'occasion de découvrir ou de redécouvrir notre patrimoine, de mettre une image concrète sur un dossier, un marché, une opération. Tous les collaborateurs ont pu ainsi constater toute l'importance de l'actualisation de notre Plan Stratégique de Patrimoine afin de hiérarchiser les actions à effectuer en démolitions, réhabilitations et gros entretien. Ce fut un moment convivial et de partage entre collègues, qui a permis à chacun d'échanger entre services et métiers dans un environnement différent.

LE CONGRÈS HLM

En 2017, plus de 70 collaborateurs se sont rendus à la 78e édition du Congrès HLM de Strasbourg pour découvrir le salon, découvrir des pratiques, des outils et partager des expériences. Pour la première fois, ils ont pu découvrir cet événement annuel qui se déroulait cette année relativement proche de notre organisme. L'ensemble des services était réuni, heureux de vivre cette belle expérience collective, toute profession confondue.

Les collaborateurs ont pu visiter de nombreux stands en rapport avec l'activité de Territoire habitat, mais aussi découvrir des innovations, participer à des tables rondes et assister à des rencontres professionnelles et des mini-débats.

LES PETITS DÉJEUNERS, UN ESPACE POUR SE RENCONTRER ET ÉCHANGER

Parfois, on travaille dans la même entreprise, sans forcément savoir précisément ce à quoi correspondent les missions des autres services. Souvent, on ne se rend pas compte que notre propre travail a des répercussions sur celui des collègues et inversement.

Tel était le constat établi après des échanges au sein de différents groupes de travail sur la Qualité de Vie au Travail, qui a conduit à l'organisation de petits déjeuners professionnels mensuels.

À chaque rendez-vous, une dizaine de collaborateurs tirés au sort est invitée à échanger sur ses métiers, ses pratiques, ses difficultés… et ce, dans une ambiance sereine et détendue. Les participants ont salué cette initiative qui permet aux uns et aux autres de mieux se connaître, de mieux se comprendre mutuellement et de développer une cohésion d'équipe.

UN TOURNOI INTERNE DE PÉTANQUE

En septembre 2017, un tournoi interne de pétanque a été organisé au stade Monceau de Valdoie. L'occasion de passer un moment convivial entre les différents services. L'équipe gagnante a représenté Territoire habitat lors du traditionnel concours de pétanque organisé pour nos locataires, le dimanche suivant. Cette manifestation a été très bien accueillie par les collaborateurs : une trentaine y a participé dans une ambiance conviviale.

LE PLAN CANICULE

ZOOM SUR

Les membres du CHSCT ont élaboré un plan canicule qui sera mis en place si besoin entre le 1er juin et le 31 août de chaque année. Ce plan a été activé fin juin 2017.

En fonction du niveau d'alerte, plusieurs mesures sont prévues, en particulier pour les collaborateurs amenés à travailler à l'extérieur.

DÉVELOPPEMENT D'UNE POLITIQUE D'INFORMATION ET DE PRÉVENTION

Des affiches donnant des conseils et recommandations ont été affichées dans chaque Unité Territoriale et antenne.

MESURES TECHNIQUES

- Mise à disposition d'eau fraîche (bouteilles et fontaines d'eau)
- Remise de matériel pour lutter contre la chaleur (housses isothermes, brumisateurs d'eau minérale, casquettes)
- Mise à disposition de ventilateurs et/ou climatiseurs portatifs
- Climatisation dans chaque nouveau véhicule de service

MESURES ORGANISATIONNELLES

Chaque service doit prévoir une organisation de travail permettant au collaborateur d'adapter son rythme de travail : manutention aux heures matinales les moins chaudes, pauses supplémentaires, efforts physiques trop importants limités…

LE CLIENT AU CŒUR DE NOS ACTIONS

ARTICULATION DE LA STRATÉGIE CLIENT AU SEIN DE LA NOUVELLE DIRECTION DE LA CLIENTÈLE

La création de la Direction de la Clientèle en 2017 accompagne la mutation de Territoire habitat vers une entreprise au sens commercial plus développé et plus affirmé avec une nécessité de capter de nouveaux clients et fidéliser ceux qui sont déjà locataires.

Il était indispensable de placer le client au cœur de la stratégie et opérer un virage numérique pour professionnaliser les pratiques.

Dans un engagement de logique qualité, Territoire habitat se devait de professionnaliser ses équipes afin de viser l'excellence.

La nouvelle organisation de la Direction Clientèle a donc été pensée, dans ce contexte, pour lutter contre la vacance et améliorer la qualité de service avec un changement culturel tourné vers le client en :

- spécialisant les métiers
- professionnalisant les équipes
- intégrant la transition vers le numérique, la mobilité
- gagnant en transversalité et réactivité entre les services
- harmonisant les pratiques
- simplifiant et modernisant les tâches

La Direction Clientèle sort d'un système pyramidal dans son organisation, avec quatre départements qui exercent leur mission au service du client en bonne coordination au sein d'une même Direction.

LE 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. L'équipe est centralisée au siège de Territoire habitat pour une meilleure coordination.

La création d'une agence commerciale en centre-ville, prévue pour 2018, permettra d'afficher l'ambition commerciale du Département et de démarcher une nouvelle clientèle.

DES MÉTIERS SPÉCIFIQUES

- **1 Responsable du Département Commercial**
- **1 Responsable d'agence commerciale** centre-ville
- **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.

LE 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 du client**.

Les réclamations clients sont désormais saisies dans l'outil ARAVIS GRC en Unité Territoriale, en antenne, mais aussi en mobilité par le biais de smartphones dédiés. Le collaborateur peut ainsi saisir une réclamation depuis le domicile du client, dans un hall d'immeuble, ou même sur un palier et l'enregistrer directement dans la base afin d'en assurer le suivi et de tenir informé le client.

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,** interlocuteurs privilégiés du client, en charge de la saisie, du traitement et du suivi de la réclamation. Leur mission est essentiellement recentrée autour de la satisfaction de la réclamation client, de la sécurité et de la propreté des parties communes ;
- **38 Agents d'entretien** en charge du nettoyage des parties communes, des abords et de la gestion des ordures ménagères.

ZOOM SUR

LE VIRAGE NUMÉRIQUE

Tous les acteurs professionnels, publics ou privés, intègrent désormais le numérique au cœur de leur stratégie de relation client et les usages tendent à se diversifier. Territoire habitat, marqué par sa mission d'intérêt public, doit également s'approprier ces nouveaux usages et faire évoluer son offre de services pour améliorer l'expérience client mais également moderniser ses processus et ses modes de fonctionnements internes. En effet, les attentes de nos locataires suivent cette tendance : ils souhaitent davantage de réactivité (instantanéité et personnalisation des réponses), d'autonomie dans leurs démarches et de nouveaux modes de communication avec leur bailleur. Dans un contexte concurrentiel de plus en plus présent, les outils numériques constituent un levier clé pour renforcer le lien entre bailleur et locataires et concourir de manière plus globale à l'amélioration de leur cadre de vie.

LA MOBILITÉ

Tous les gestionnaires de vie locative sont maintenant équipés d'un téléphone mobile professionnel, de type smartphone : c'est une nouvelle façon de communiquer avec le locataire pour le gestionnaire de vie locative, qui peut maintenant accéder à sa messagerie ainsi qu'à une application dédiée pour saisir les différentes sollicitations, des « affaires ».

Les objectifs liés à cette nouvelle mobilité :

- Saisir toutes les sollicitations (réclamations, demandes d'intervention)
- Faire le suivi des « affaires » saisies
- Communiquer avec ses collègues (moyen de communication intra-entreprise)
- Faciliter l'étude de la qualité de services (délai de réponse, de réalisation...)
- Automatiser les tableaux de bord
- Analyser la récurrence des problèmes
- Géolocaliser les sollicitations
- Documenter les problèmes (photos)

L'application a été déployée sur 96 téléphones (Gestionnaires de vie locative, Chargés de clientèle et Responsables d'Unité Territoriale), ce qui a nécessité 4 semaines : préparation, installation des outils sur le téléphone, paramétrage des applications... Une formation a été organisée pour l'ensemble des utilisateurs de l'application.

Ainsi, le numérique est une occasion unique de transformer les usages de Territoire habitat et ses relations avec ses clients. Au-delà de l'amélioration de la qualité du service client, le numérique permet une optimisation des processus et donc des coûts de gestion mais aussi du temps.

LE DÉPARTEMENT CENTRE RELATION CLIENTS (CRC)

Ce nouveau Département, finalisé en 2018, sera exclusivement dédié aux clients. **Lieu unique de réception des appels entrants,** il permettra 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 la démarche qualité.
Ce nouveau service apportera un gain de satisfaction pour notre locataire, mais aussi un gain de temps pour les collaborateurs de terrain qui n'auront plus à assurer de permanences téléphoniques et pourront se consacrer essentiellement au traitement de la réclamation client.

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

LE 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**.

Le Pôle Coordination est en charge du traitement et de la dématérialisation du courrier de la Direction Clientèle, du suivi des différentes actions et du reporting dans le cadre des missions 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

LE 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. Il gère aussi les conventions APL, AL et assure la régularisation des charges et toutes opérations liées.

- **1 Responsable** département loyers et charges
- **4 Agent**s de Gestion Locative
- **3 Assistantes** loyers et charges

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

ZOOM SUR

MISE EN PLACE D'UNE PROCÉDURE DE SUIVI DU COURRIER ENTRANT

Identifiée comme un axe d'amélioration dans le cadre de la labellisation Quali'HLM, la procédure de suivi du courrier entrant a été identifiée comme Plan d'Action et d'Amélioration.

Il s'agit de tracer et de sécuriser le cheminement des courriers qui parviennent tant en version papier que de façon dématérialisée.

Le rédacteur et le signataire seront clairement identifiés dès le démarrage du processus, des alertes seront programmées afin d'effectuer des rappels en cas de dépassement de délais de réponse et il sera possible à tout moment de consulter la liste des traitements en cours.

Trois sociétés ont présenté leurs produits et un comité de pilotage composé de toutes les personnes directement en charge du courrier dans chaque service a retenu le prestataire ARAVIS. Le produit sera installé en mai 2018 et entrera dans sa phase test immédiatement.

L'ACTIVITÉ DE TERRITOIRE HABITAT

RENFORCEMENT DU LIEN SOCIAL AVEC NOS CLIENTS

1

2

3

4

5

6

7

Territoire habitat a pour ambition de développer et de renforcer du lien social avec ses clients à l'échelle des quartiers en milieu urbain ou rural.

Grâce à ce lien social, la communication s'améliore entre locataires et se bonifie par l'organisation d'événements annuels :

1

LA 18e ÉDITION DE LA FÊTE DES VOISINS

Plus d'une dizaine d'amicales de locataires participe à cette manifestation et bénéficie du matériel de communication national. Ce moment privilégié et convivial favorise les rencontres et échanges entre locataires d'un même quartier.

- **Territoire habitat soutient l'action des amicales de locataires lors de la Fête des Voisins.**

2

LE 31e CONCOURS DE FLEURISSEMENT

Cette manifestation chaleureuse rassemble plus d'une centaine de participants chaque année. Les plus belles réalisations dans les catégories balcons, fenêtres, pavillons et terrains privatifs, abords d'immeubles, amicales ou regroupements de locataires par quartier, sont mises à l'honneur lors de la traditionnelle cérémonie des récompenses. Cet événement participe à l'embellissement des quartiers et renforce le bien vivre ensemble.

- **Pour récompenser ces amoureux des fleurs, Territoire habitat a offert un cadeau à chaque participant.**

3

LE 26e CONCOURS DE PÉTANQUE

47 équipes (soit plus d'une centaine de participants) se sont affrontées dans un esprit sportif et convivial. Cette manifestation, organisée en partenariat avec Valdoie Pétanque, a été l'occasion idéale de passer un moment détendu en famille ou entre amis.

- **22 équipes, dont une équipe doublette enfant, ont été récompensées lors de cette journée.**

Territoire habitat innove en proposant des actions ponctuelles à destination de ses clients :

4

LE FLEURISSEMENT DU 3 RUE DOREY

Comme l'an passé, les locataires du 3 rue Dorey (toutes générations confondues) à Belfort se sont réunis au pied de leur immeuble pour en fleurir les abords.

- **Cette action a permis aussi de résoudre un problème de stationnement sauvage.**

5

LE FLEURISSEMENT DES QUARTIERS PAR NOS COLLABORATEURS

Des collaborateurs volontaires de Territoire habitat participent activement à l'amélioration du cadre de vie des locataires en fleurissant leurs quartiers.

- **Nos collaborateurs veillent ensuite à arroser et entretenir ces plantations pendant la belle saison.**

6

DES JARDINS PARTAGÉS

En partenariat avec la commune de Danjoutin, Territoire habitat a lancé un projet de jardins partagés rue d'Alsace. Deux menuisiers de Territoire habitat ont conçus des bacs de plantation (bacs fabriqués avec des palettes initialement destinées à la destruction).

- **Le but est d'améliorer le cadre de vie et l'environnement de nos locataires et de les rassembler autour d'un projet commun.**

7

REMISE AU PROPRE D'UN HALL PAR NOS COLLABORATEURS DE TERRAIN

Dans le secteur des Résidences du Mont, le hall du 2 rue de Moscou avait été la cible de dégradations pendant plusieurs semaines : tags divers et salissures. Une dizaine de collaborateurs du secteur, à l'initiative de ce projet, ont effectué des travaux de peinture pour remettre au propre ce hall.

- **Ce type d'action permet de sensibiliser nos locataires à l'entretien des parties communes et améliore leur cadre de vie.**

L'ACTIVITÉ DE TERRITOIRE HABITAT

1

2

3

4

5

1

UN CONCOURS DE DESSIN

15 enfants ont participé à un concours de dessin organisé par le Conseil de Résidents au 3 rue Dorey. Il s'agissait de dessiner leur immeuble tel qu'ils se le représentent. L'occasion de partager un moment convivial avec une trentaine de locataires ainsi que les collaborateurs de l'Unité Territoriale Ouest autour du verre de l'amitié.

- **Les dessins des enfants ont été exposés dans leur immeuble.**

2

LES CHANTIERS JEUNES

En 2017, Territoire habitat et ses partenaires locaux ont mis en œuvre 7 chantiers éducatifs dans différents quartiers du Département (quartier des Glacis du Château à Belfort, quartier Arsot-Ganghoffer à Offemont, rue Debussy à Delle). 47 jeunes issus des Quartiers Prioritaires de la Ville ont effectué des travaux de rénovation de parties communes (hall et cage d'escalier d'un immeuble).

- **Territoire habitat s'investit dans la réalisation de ce type d'action qui permet d'améliorer grandement le cadre de vie de ses locataires.**

DU 13 AU 24 MARS
Quartier des Glacis du Château à Belfort

DU 15 AU 19 MAI
Quartier de l'Arsot à Offemont

DU 3 AU 7 JUILLET
Quartier de l'Arsot à Offemont

DU 17 AU 21 JUILLET
Rue Debussy à Delle

DU 24 AU 28 JUILLET
Rue Debussy à Delle

DU 23 AU 27 OCTOBRE
Quartier Ganghoffer à Offemont

DU 6 AU 10 NOVEMBRE
Quartier des Glacis du Château à Belfort

3

MISE EN PLACE D'UNE CHARTE PROPRETÉ DANS LE QUARTIER DE L'ARSOT À OFFEMONT

À la suite d'un chantier éducatif organisé début juillet, des panneaux explicatifs sur le tri des déchets ainsi que sur l'importance de bien gérer ses encombrants ont été élaborés, en lien avec la Clé d'Offemont, par les jeunes du chantier et les enfants du quartier, qui ont participé à la décoration des panneaux.

- **8 panneaux ont été installés dans le quartier aux abords des points de collecte des déchets.**

4

LES PORTES OUVERTES DE LA MADRILÈNE

Territoire habitat a participé aux portes ouvertes de la Madrilène, association située au pied de la Tour Madrid à Belfort (1 rue de Madrid). Ce fut l'occasion de mettre en valeur les différentes activités de l'association ainsi que les actions entreprises par Territoire habitat en matière d'occupation des logements pour les locataires séniors, vieillissants ou en situation d'handicap.

- **Au sein de la Tour Madrid, 61 personnes occupent un logement adapté au vieillissement.**

5

PREMIÈRE PARTICIPATION À LA SEMAINE HLM

Cette opération nationale, initiative de l'Union Sociale de l'Habitat avait pour thème en 2017 « La Transition énergétique, naturellement ! ».

- **Lors de la cérémonie de remise des récompenses du concours de dessin, 15 enfants de locataires ont reçu une carte cadeau catégorie sport ou culture et un Hand Spinner Territoire habitat.**

ZOOM SUR

SEMAINE HLM : LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE NATURELLEMENT

Territoire habitat s'est engagé pour la première fois en 2017 dans la semaine HLM.

Moyen d'informer nos locataires des réalisations de Territoire habitat sur des thèmes déterminés au niveau national, qui correspondent à l'actualité du logement, cette semaine permet aussi de valoriser le logement public auprès de nos partenaires.

Il faut préciser que le thème 2017 de la transition énergétique, du développement durable et des économies d'énergie s'est au fil des années, imposé comme un élément important de notre politique.

Cette semaine aura été marquée par trois évènements importants :

- Visite de la réhabilitation BBC (Bâtiment Basse Consommation) rue Chappuis à Belfort et de sa nouvelle chaufferie, gérant 106 logements
- L'exposition « Territoire habitat s'engage dans la transition énergétique » au siège de Territoire habitat qui présentait les principales actions et réalisations de Territoire habitat en matière de développement durable
- Le concours de dessin destiné aux enfants de locataires de moins de 12 ans « Dessine-moi ton chez toi », auxquels plus d'une cinquantaine ont participé.

Le succès de ces initiatives nous incite, pour 2018, à réaliser une manifestation de plus grande ampleur.

UNE COMMUNICATION EXTERNE RENOUVELÉE

LA LETTRE AUX LOCATAIRES

La Lettre aux Locataires est un magazine mensuel, tiré à 12 000 exemplaires, distribué à l'ensemble de nos locataires, nos partenaires institutionnels et nos collaborateurs. On y retrouve régulièrement les rubriques suivantes :

- Travaux et réhabilitations en cours
- Rencontres avec les amicales et associations de locataires
- Mises en location de nouveaux logements
- Zoom sur le fonctionnement interne de Territoire habitat
- Conseils pratiques
- Actions collectives pour construire le bien vivre ensemble
- Retour en image sur les évènements organisés
- Interviews de techniciens, élus et locataires

UN NOUVEAU SITE INTERNET

Le lundi 29 mai, à l'issue du Conseil d'Administration, le nouveau site internet de Territoire habitat a été officiellement mis en ligne.

C'est un site au design moderne, épuré et attrayant auquel les visiteurs ont pu avoir accès.

- Plusieurs onglets permettent désormais d'accéder à l'actualité de Territoire habitat, ses publications (Lettre aux Locataires, fiches pratiques), la présentation de son patrimoine et de son histoire.
- Les locataires peuvent aussi y retrouver les coordonnées des lieux d'accueil et numéros d'astreinte de Territoire habitat ainsi qu'accéder à leur espace personnel de manière sécurisée, pour payer en ligne leur loyer, consulter leurs avis d'échéance…
- Enfin, les prospects peuvent y chercher un logement disponible à la location suivant différents critères « filtres » : type de logements, secteur, loyer maximum etc. et accéder à la démarche à suivre pour constituer un dossier ainsi qu'au formulaire de demande de logement.

SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Créer du lien en s'adressant directement à nos locataires et partenaires institutionnels, communiquer avec dynamisme sur les événements qui rythment la vie de Territoire habitat et sur ses réalisations, et permettre à nos locataires, prospects et partenaires de suivre notre actualité en temps réel, sont autant de motivations qui nous ont incité à lancer ces outils. Depuis mai 2017, Territoire habitat est sur les réseaux Facebook et Twitter.

REVUE DE PRESSE

Dans notre revue de presse 2017, une série d'articles méritait un éclairage particulier : en fin d'année, nos collaborateurs étaient à l'honneur dans l'Est Républicain ! Une série de quatre portraits de gardiens d'immeubles de Territoire habitat a été faite afin de mettre en valeur la mission essentielle qu'accomplissent ces interlocuteurs privilégiés pour nos locataires au quotidien.

CAMPAGNE DE NOTORIÉTÉ

En septembre 2017, Territoire habitat a, pour la première fois, lancé une campagne radio ainsi qu'une campagne d'affichage.

AFFICHAGE

Depuis début septembre 2017, des affiches Territoire habitat occupent 4 emplacements stratégiques à Belfort de manière semi-permanente, en assurant une présente de 14 jours par mois, en rotation avec d'autres enseignes.

Cette couverture établie sur la durée permet à notre campagne d'avoir un impact renforcé. La rotation quant à elle, permet d'apporter du dynamisme et de ne pas proposer une communication trop figée.

3 affiches ont été déclinées afin de casser l'image du logement social et démontrer que Territoire habitat peut proposer une offre attractive convenant à différents profils :

- Profil « Famille »
- Profil « Jeune »
- Profil « Sénior »

RADIO

De début octobre à fin novembre 2017, une campagne radio a été déployée, afin de développer et d'améliorer l'image de Territoire habitat. 450 spot ont été diffusés sur les radios RTL2 et Fun Radio Belfort Montbéliard les jeudis, vendredis et samedis. Un jingle ainsi qu'une identité sonore ont été créés, présentant en moins de 20 secondes l'offre attractive de Territoire habitat. Le but étant de révéler que seul, à deux ou en famille, Territoire habitat peut proposer à ses prospects un logement adapté à leurs besoins, en lien avec la campagne d'affichage lancée dans le même temps.

JEUX-CONCOURS

En octobre et novembre 2017, deux jeux concours ont été lancés, afin de développer le capital sympathie de Territoire habitat :

SUR FACEBOOK

Territoire habitat a organisé un jeu-concours, ouvert pendant les deux premières semaines du mois de novembre, afin d'accompagner sa campagne d'affichage. Le principe ? Les fans étaient invités à se prendre en photo type « selfie » avec une des affiches Territoire habitat, ils devaient ensuite partager sur leur page Facebook la photo prise et partager la publication de Territoire habitat. Les lieux d'affichage des 4 panneaux étaient communiqués dans un premier temps sous forme d'énigme.

L'objectif de ce jeu-concours, au delà de développer la portée de la campagne d'affichage et le capital sympathie de Territoire habitat, était d'apporter davantage de trafic de « J'aime » sur la page Facebook, ouverte 6 mois plus tôt.

SUR FUN RADIO

Les auditeurs étaient invités à participer à un jeu concours pour gagner une dotation offerte par Territoire habitat. Pendant toute la semaine, un spot de promotion était diffusé et l'animateur local encourageait ses auditeurs à participer, en citant l'entreprise offrant la dotation.

L'EXIGENCE TECHNIQUE, AU CŒUR DE NOS RÉALISATIONS

LES RÉALISATIONS 2017

LES CONSTRUCTIONS NEUVES

Les carrés de Suzanne à Bessoncourt

En 2017, 16 logements neufs ont été livrés. S'y ajoutent 47 logements en cours de chantier pour une livraison en 2018 - 2019, et 34 logements en cours d'études pour un démarrage en 2018.

LIVRAISONS 2017
16 LOGEMENTS

BESSONCOURT	**Les Carrés de Suzanne**	8 LOGEMENTS
DORANS	**Les Carrés des Cinq Fontaines**	8 LOGEMENTS

Rue Vivaldi à Bourogne

LOGEMENTS EN CHANTIER AU 31 DECEMBRE 2017 (POUR UNE LIVRAISON EN 2018-2019)
47 LOGEMENTS

BOUROGNE	**Rue Vivaldi**	11 LOGEMENTS
ROPPE	**Rue du Général De Gaulle**	8 LOGEMENTS
MOVAL	**Les Carrés de la Jonxion rue des Alisiers**	12 LOGEMENTS
DELLE	**Place Lorentz**	12 LOGEMENTS
VÉZELOIS	**Rue de Danjoutin**	4 LOGEMENTS

LOGEMENTS EN ÉTUDES POUR UN DÉMARRAGE EN 2018
34 LOGEMENTS

ESSERT	**16-16A-16B rue du Général De Gaulle**	12 LOGEMENTS
BEAUCOURT	**rue de la Prairie**	14 LOGEMENTS
CHÂTENOIS-LES-FORGES	**rue du Général De Gaulle**	8 LOGEMENTS

LES RÉHABILITATIONS

En 2017, se sont terminés quatre programmes de réhabilitation, représentant au total 355 logements

LIVRAISONS 2017
355 LOGEMENTS DONT 312 LOGEMENTS ONT CHANGÉ D'ÉTIQUETTES ÉNERGÉTIQUES

BELFORT	**Bâtiments bas rue Payot**	222 LOGEMENTS ET 3 LOCAUX ANNEXES
FÊCHE-L'ÉGLISE	**2 à 8 rue de la Combatte**	30 LOGEMENTS
BELFORT	**2 à 8 rue Massenet**	40 LOGEMENTS
BELFORT	**7 rue de Giromagny**	60 LOGEMENTS

2 à 8 rue de Combatte à Fêche-l'Église

2 à 8 rue Massenet à Belfort

16 rue Miellet à Delle (Quartier La Voinaie)

OPÉRATIONS EN COURS DE CHANTIER FIN 2017
196 LOGEMENTS

DELLE	**Quartier La Voinaie**	104 LOGEMENTS
DANJOUTIN	**Rue du Stand et rue du Bosmont**	92 LOGEMENTS

◆ **Ces deux programmes ont pour objectif d'atteindre le label BBC habitat existant.**

PROGRAMMES PRÊTS À DÉMARRER EN 2018 POUR UNE LIVRAISON EN 2019
205 LOGEMENTS

OFFEMONT	**2-4-8 rue Renoir**	76 LOGEMENTS
BELFORT	**10-12-14 rue Faidherbe**	36 LOGEMENTS
BELFORT	**36 faubourg de Lyon**	82 LOGEMENTS
BELFORT	**5-6 Place Poincaré**	11 LOGEMENTS

2 à 8 rue du Stand à Danjoutin

10 à 16 rue du Stand à Danjoutin

PROGRAMMES EN ÉTUDES EN 2017
665 LOGEMENTS

BEAUCOURT	**«Les Plots»**	127 LOGEMENTS (PSP 2019)
BELFORT	**Rue Braille rue de Verdun rue Mansart**	164 LOGEMENTS (PSP 2020)
BELFORT	**Rue Blum**	194 LOGEMENTS (PSP 2021)
BELFORT	**2 rue Charles Bohn**	60 LOGEMENTS TOUR (EX-ALSTOM) (PSP 2022)
BELFORT	**27-28 avenue d'Alsace**	120 LOGEMENTS TOURS (EX-ALSTOM) (PSP 2024)

LES ACQUISITIONS-AMÉLIORATION

EN COURS DE CHANTIER EN 2017 POUR UNE LIVRAISON EN 2018
6 LOGEMENTS

PHAFFANS	**ancien presbytère**	3 LOGEMENTS
CHÂTENOIS-LES-FORGES	**rue du Général De Gaulle**	3 LOGEMENTS

Ancien presbytère à Phaffans

Rue du Général de Gaulle à Châtenois-les-Forges

◆ **Ces programmes présentent tous une volonté de sauvegarde du patrimoine ancien dans le cœur des communes. Ce type d'opération nécessite un partenariat étroit avec les collectivités permettant leur faisabilité financière.**

EN ÉTUDES POUR UN DÉMARRAGE EN 2018
SOIT 3 LOGEMENTS

DENNEY	**6-8 rue de la Baroche**	3 LOGEMENTS

L'ATELIER, ENTREPRISE AU SERVICE DES CLIENTS, ET DES COLLABORATEURS !

L'atelier est une entreprise interne au service des Unités Territoriales. En 2017, 2 289 interventions ont été réalisées dans le cadre de la remise en état des logements ou de l'entretien des bâtiments.

ELLES PORTENT SUR LES DOMAINES SUIVANTS :

- menuiserie et vitrerie,
- électricité,
- travaux extérieurs,
- sanitaire.

Le service magasin/achat assure également les approvisionnements des unités territoriales en matériel et produits destinés à l'entretien des parties communes.

L'atelier assure notamment le contrat robinetterie de **11 021 logements.** Ce service permet d'entretenir toute la robinetterie des logements et d'intervenir en cas de fuite ou dysfonctionnement des installations sanitaires. **7 039 interventions** ont été réalisées en 2017, dont **3 477 visites préventives.**

ZOOM SUR

RÉALISATION DE MODES OPÉRATOIRES EN PRÉSENCE DE MATÉRIAUX AMIANTÉS

L'atelier a concrétisé en 2017 un travail collaboratif avec les autres bailleurs de Franche-Comté, mené depuis la création du groupe technique amiante de l'USH Franche-Comté en 2014.

Confrontés à de nouvelles règles, les entreprises et donc l'atelier de Territoire habitat doivent mettre en œuvre des protections et procédures contraignantes pour la réalisation de travaux, notamment en site occupé. Avec les autres bailleurs de Franche-Comté, Territoire habitat a donc élaboré **3 modes opératoires** en visant **l'objectif d'émettre « zéro fibre »** lors des interventions sur supports amiantés.

Le 27 octobre 2017, ces trois modes opératoires ont été testés en situation réelle dans un logement vacant de Territoire habitat, en lien avec l'OPH39. Les collaborateurs de l'atelier, travaillant à deux par chantier test, étaient équipés de combinaisons, masques ventilés, surbottes et gants. Ils ont embarqué avec eux toute la métrologie permettant de mesurer le nombre de fibres d'amiante émis par leur intervention. Ils ont donc testé ainsi ces trois modes opératoires.

Les résultats ont été conformes à nos hypothèses : **pas d'émission de fibres pour les trois chantiers.** Dorénavant, ces opérations courantes pourront être réalisées sans confinement et sans équipements individuels de protection.

Ces travaux ont largement été diffusés, via une présentation à l'USH Franche-Comté, dans la presse spécialisée (Actualité habitat, Le Moniteur) et contribueront au Projet CARTO Amiante mené par l'INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité).

RÉALISATION DE 3 MODES OPÉRATOIRES AMIANTE SS4 « ZÉRO FIBRE » PAR L'UTILISATION D'UNE POCHE DE GEL HYDRIQUE

ELE-01 : installation d'un équipement électrique en applique et de son alimentation en goulotte sur faïence fixée par de la colle amiantée

SAN-01 : remplacement d'un WC sur sol amianté

MEN-01 : pose d'une butée de porte et d'une barre de seuil sur sol amianté

Les 3 modes opératoires se sont avérés concluants, révélant une émission de 0 fibre.

LA CELLULE ÉNERGIE

La cellule énergie, composée de 3 collaborateurs et rattachée au pôle patrimoine, assure deux missions principales :

LA GESTION ET L'EXPLOITATION DE CHAUFFERIES COLLECTIVES

28 chaufferies collectives sont traitées en interne et 31 sont confiées à des exploitants externes.

La cellule énergie est le relais de la Direction de la Clientèle dans le cadre du contrôle du fonctionnement des installations afin que le locataire ait le confort nécessaire en termes de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire.

Un système de contrôle des températures, débouchant sur des interventions d'optimisation des installations, est mis en œuvre à chaque signalement de dysfonctionnement. De même, en collaboration avec le département loyer-charges, les coûts mensuels d'énergie et les consommations d'eau chaude sanitaire sont analysés pour détecter au plus vite toute dérive.

Chaufferie 2 impasse des Combasles à Beaucourt

LA MAÎTRISE D'ŒUVRE ET LE SUIVI DES TRAVAUX D'AMÉLIORATION OU RENOUVELLEMENT DES INSTALLATIONS

Chaufferie collective 6 rue Chappuis à Belfort

LA RÉNOVATION DE CHAUFFERIES COLLECTIVES

Deux chaufferies collectives ont été rénovées en 2017 (2 impasse des Combasles à Beaucourt et 2 rue du Stand à Danjoutin). La cellule énergie assure la maîtrise d'œuvre interne ou le suivi de la maîtrise d'œuvre externe dans le cas des chantiers de réhabilitation énergétique. Pour l'installation de Beaucourt, il s'agit d'un passage d'un système collectif de chauffage électrique à un chauffage central au gaz qui a permis d'améliorer sensiblement l'étiquette énergétique du bâtiment et le confort des locataires.

LE REMPLACEMENT DE CHAUDIÈRES INDIVIDUELLES GAZ

208 chaudières individuelles ont été remplacées en 2017 et 2 nouvelles installations ont été créées.

LE REMPLACEMENT DES RADIATEURS ET RÉSEAUX DE DISTRIBUTION D'EAU CHAUDE SANITAIRE

L'amélioration des réseaux de distribution d'eau chaude sanitaire et le remplacement des radiateurs est un facteur important pour le confort des locataires. L'opération principale a été menée du 2 au 8 rue Allende à Belfort. Un chantier de rénovation complète des réseaux d'eau chaude sanitaire a été réalisé au 20 boulevard Anatole France à Belfort.

ZOOM SUR

LE DÉPLOIEMENT DES COMPTEURS GÉNÉRAUX D'EAU CHAUDE SANITAIRE EN RADIO-RELÈVE

Après avoir mis en œuvre la télérelève de tous les compteurs divisionnaires d'eau froide et d'eau chaude, la Cellule Energie et le département Loyers et Charges ont souhaité détecter les fuites d'eau chaude, dans un premier temps, entre chaque compteur général et les compteurs divisionnaires.

Au 31 décembre 2017, l'ensemble des compteurs généraux d'eau chaude étaient équipés de modules radios. Ce projet a duré plus d'un an pour effectuer le recensement des besoins (lieux, technologies spécifiques, pose des compteurs, mise en œuvre et paramétrage du logiciel). L'investissement global initial de 20 000 € a déjà été «amorti» par l'identification des fuites mises en évidence par ce système. En 2018, ce système sera déployé sur les sites «à risques» pour l'eau froide (canalisations enterrées entre le compteur général et les compteurs divisionnaires).

PERSPECTIVES 2018

PROJET DE RÉHABILITATION ÉNERGÉTIQUE ET DE CONFORT DE LA RUE FAIDHERBE À BELFORT

Ce projet est le support de l'innovation pour atteindre une consommation énergétique équivalente au niveau BBC-Effinergie en construction neuve. Le travail collaboratif de l'ensemble des acteurs a permis la rationalisation des coûts tant en investissement qu'en fonctionnement pour permettre la reproductivité du projet maîtrisant «le Loyer + Charges y compris la maintenance» pour les locataires. Cette réhabilitation débutera au troisième trimestre 2018.

CONCEPTION GRAPHIQUE & IMPRESSION

Elephant Com and Events
5 rue du Président Roosevelt 90000 Belfort
Tél. 03 84 21 22 24 – www.groupe-elephant.fr

ILLUSTRATION DES COUVERTURES

1re de couverture : 2 à 8 rue Massenet à Belfort
4e de couverture : Concours de dessins «Dessine-moi ton chez toi» lors de la semaine hlm 2017

TERRITOIRE HABITAT

44 bis rue André Parant - 90000 Belfort
03 84 36 70 00 - th90@90.fr - www.th90.fr
@Territoirehabitat @Thabitat90