

LA LETTRE

WWW.TH90.FR

AUX LOCATAIRES

HIVER 2023



*Le conseil
d'administration
et l'ensemble des
collaborateurs vous
souhaitent de belles
fêtes de fin d'année !*



Joyeuses fêtes

NOUVEAUTÉ

**TERRITOIRE HABITAT LANCE
SON AGENCE EN LIGNE**

**quali'
hlm**
La qualité de service
en actions et en preuves

14
**TERRITOIRE
Habitat**

ÉDITO DE LA PRÉSIDENTE



Marie-Hélène Ivol,
Présidente
de Territoire Habitat

ministérielles par rapport à Territoire Habitat mais aussi payer votre loyer en toute sérénité.

Autre temps fort, un renforcement du partenariat de Territoire Habitat avec la Régie des Quartiers. Grâce à la mise à disposition par Territoire Habitat d'un local rue Payot, vous pourrez avec l'accompagnement de la Régie des Quartiers vous exercer à des travaux d'embellissements ou de petites réparations en participant à des ateliers pratiques. Ce lieu vous permettra d'apprendre des petites astuces pour améliorer le confort de votre logement et de comprendre concrètement la gestion du tri des déchets.

N'hésitez pas, ces services sont faits pour vous !

Enfin et surtout, je vous souhaite à vous et à vos familles, de très belles fêtes avec une pensée toute particulière pour celles et ceux qui seront seuls sur cette période. Qu'elles soient l'occasion de vivre ensemble de belles émotions !

Bien à vous

Les fêtes de fin d'année sont l'occasion de se retrouver en famille, entre amis, de vivre un temps de partage et de bonne humeur avant de prendre les bonnes résolutions traditionnelles du début d'année !

En cette fin d'année, nous fourmillons d'idées et de projets pour toujours améliorer le service qui vous est rendu.

C'est ainsi que dès le début de l'année 2024, un nouvel outil sera mis à votre disposition avec le lancement de l'agence en ligne. Loin de remplacer notre présence sur le terrain -ce n'est surtout pas sa vocation- ce nouveau moyen de communication vous permettra aisément de trouver toutes les informations vous permettant de mieux vivre dans votre logement et vous apportera les réponses à vos questions du quotidien. Vous pourrez facilement gérer vos démarches ad-

TERRITOIRE HABITAT ET LA RÉGIE DE QUARTIERS S'ENGAGENT !

Le 23 novembre, Marie-Hélène Ivol, Présidente de Territoire Habitat, et Jean-Sébastien Paulus, Directeur Général, ont reçu les équipes de la Régie des Quartiers de Belfort dans le cadre de la signature d'une convention de partenariat.

Territoire Habitat met à disposition un logement de son patrimoine pour l'association, au 9 rue Payot, à destination des habitants du quartier, et plus largement, pour l'ensemble des Belfortains. Cet espace deviendra le point névralgique d'activités et ateliers pédagogiques destinés à tous les habitants du quartier.



Cette collaboration symbolise nos engagements communs envers l'amélioration de la vie dans nos quartiers !

L'OBJECTIF DE CES ATELIERS ?

- Apporter des services supplémentaires aux habitants.
- Renforcer la convivialité en tissant des liens, le "faire ensemble", la participation active et ainsi favoriser la mixité.
- Des activités à la disposition des habitants, regroupées en un seul lieu !

QUEL EST LE CONCEPT ?

Sur le principe d'ateliers mis en place dans ce logement "témoin", les adhérents pourront profiter :

- d'ateliers pratiques : rénovation, réhabilitation et amélioration du logement ;
- d'ateliers collectifs sur les éco gestes, bricolage, tri des déchets, le fait-maison, et d'autres conseils sur le quotidien et le bien-vivre dans son logement.

LE PETIT +

La Régie des Quartiers met à disposition une bricothèque : caisse à outils avec les principaux outils, à disposition des habitants qui souhaitent faire des travaux dans leur logement et qui ne sont pas équipés de matériel.



➔ Vous êtes intéressés ? www.regie-belfort.com



RÉGIE DES QUARTIERS Belfort

La Régie des Quartiers c'est aujourd'hui 160 adhérents, provenant de tout quartiers de Belfort, qui participent aux actions proposées par l'Association.

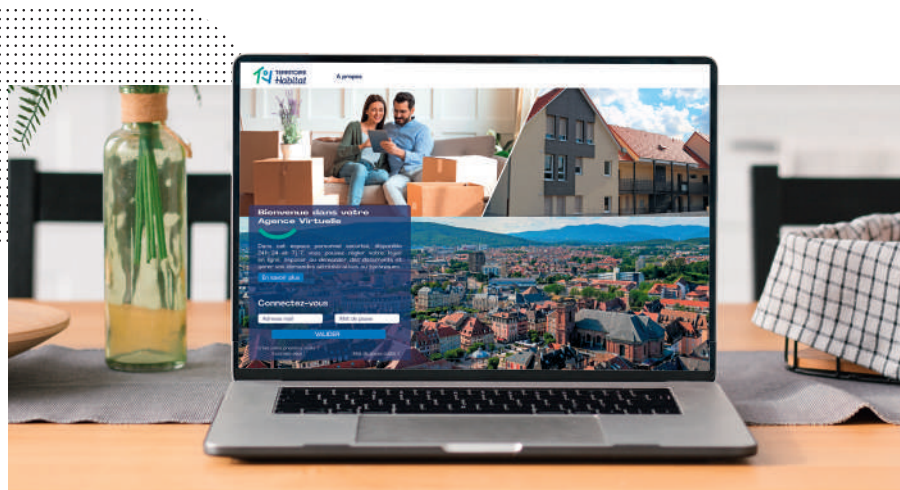
Créer du lien social, partager, découvrir et améliorer son bien-vivre dans un seul et même lieu, c'est tout l'objectif de ce nouveau service.

PROCHAINEMENT

TERRITOIRE HABITAT FACILITE VOS DÉMARCHES ET LANCE SON AGENCE EN LIGNE !

UN ESPACE CLIENT INÉDIT POUR UNE GESTION SIMPLIFIÉE

Conçu avec la volonté de simplifier vos démarches, cet espace client promet une expérience inédite avec des fonctionnalités essentielles à la vie dans votre logement. Vous aurez la possibilité dès le 30 janvier 2024, en tant que locataire Territoire Habitat d'effectuer vos démarches courantes en ligne grâce au nouvel espace client à votre disposition.



DES DÉMARCHES SIMPLIFIÉES

L'objectif principal de l'espace client est de rendre les démarches courantes aussi simples et intuitives que possible.

Vous pourrez ainsi :

- ➔ régler votre loyer et vos charges
- ➔ télécharger et/ou déposer des documents administratifs : attestations d'assurance, baux de location...
- ➔ effectuer un changement de situation, une demande d'échange de logement
- ➔ signaler des incidents dans votre logement : demandes d'intervention technique de chauffage, menuiseries, plomberie, électricité...
- ➔ signaler des incidents dans votre immeuble : demandes d'intervention technique concernant la propreté, les problématiques d'ascenseurs, la ventilation, les encombrants...

le tout depuis votre domicile !

L'accès à cette plateforme sera disponible à partir du 30/01/2024, restez attentifs, vous recevrez courant février des informations par mail et par courrier.

UNE PROXIMITÉ RENFORCÉE GRÂCE À UN ACCÈS 24H/24 ET 7J/7

L'espace client Territoire Habitat vous offre un accès privilégié à un espace sécurisé, disponible à tout moment. Cet espace ne se contente pas de simplifier vos démarches administratives, il s'inscrit également dans une logique de **proximité renforcée** : vous pourrez désormais effectuer vos opérations à n'importe quel moment, **24h/24 et 7j/7**. Cette disponibilité constante vous offre une liberté d'action, sans contrainte horaire. Depuis votre ordinateur, tablette ou smartphone, vous pourrez effectuer vos démarches en toute autonomie !

UNE INTERFACE CONVIVIALE ET INTUITIVE

L'interface de l'espace client a été pensée pour être conviviale et accessible à tous. Que vous soyez à l'aise avec l'outil numérique ou non, vous pourrez naviguer facilement à travers les différentes fonctionnalités. Des tutoriels seront prochainement à votre disposition pour vous accompagner dans la navigation.

LA SÉCURITÉ AVANT TOUT

Territoire Habitat accorde une importance primordiale à la sécurité des données. Vous effectuerez vos transactions en ligne en toute sécurité.

UNE COMMUNICATION FACILITÉE

Vous visualiserez l'état d'avancement de vos sollicitations, les réponses apportées à vos questions, ainsi que vos rendez-vous. Vous bénéficierez également d'informations utiles et actualités de Territoire Habitat en page d'accueil.

TERRITOIRE HABITAT VOUS ACCOMPAGNE

Une initiative visant à vous offrir un outil novateur et pratique, tout en maintenant et renforçant notre lien de proximité. Nos équipes seront à votre disposition pour vous accompagner et vous guider dans l'usage de cette plateforme.

Un service disponible
24h/24 et 7j/7



Territoire Habitat démontre ainsi son engagement envers l'amélioration constante des services proposés, tout en s'adaptant aux attentes d'une société de plus en plus connectée. Cette démarche s'inscrit comme un véritable outil au service des locataires, contribuant à faciliter leur quotidien et renforcer la relation avec Territoire Habitat.

Une révolution digitale qui place la satisfaction des locataires au cœur des préoccupations de Territoire Habitat.

DÉCOUVERTE DE L'ESPACE CLIENT

Pour créer votre compte, rien de plus simple !

Munissez-vous des éléments suivants, indispensables à votre inscription :

- votre adresse mail (utilisée dans votre dossier locataire et connue par Territoire Habitat)
- votre date de naissance
- votre numéro de dossier de facturation qui figure sur votre avis de paiement de loyer

Rendez vous sur www.agencevirtuelle.th90.fr et suivez ensuite les 4 étapes

- 1 Cliquez sur « C'est votre première visite ? Inscrivez-vous »
- 2 Renseignez votre adresse mail, votre date de naissance et votre numéro de dossier de facturation
- 3 Consultez votre boîte mail, vous recevez un mail avec un lien de confirmation qui vous permettra de valider votre inscription
- 4 Vous êtes connectés à votre espace client !

Inscription possible uniquement à partir du 30/01/2024

IMPORTANT

Vous possédez déjà un espace locataire ?

Votre espace actuel sera inaccessible à partir du 30/01. Pour retrouver l'ensemble de vos documents et avis de paiement, il suffit de vous inscrire sur la nouvelle plateforme à partir du 30/01/2024 en suivant les étapes ci-dessus.



L'accession à la propriété s'adresse peut-être à vous ! Territoire Habitat propose des logements à la vente, voici une sélection de logements disponibles

ET SI VOUS DEVENIEZ PROPRIÉTAIRE ?



BELFORT CENTRE
Appartement duplex
3 pièces · 63 m²
62 000 €*



BELFORT CITÉS ALSTOM
Triplex
3 pièces · 80 m²
65 000 €*



OFFEMONT
Pavillon mitoyen
4 pièces · 84 m²
150 000 €*



CRAVANCHE
Pavillon mitoyen
5 pièces · 96 m²
150 000 €*

LE DÉNEIGEMENT C'EST L'AFFAIRE DE TOUS !

Alors que certaines régions de France sont habituées aux flocons de neige, d'autres semblent presque paralysées lorsque la météo devient soudainement moins clémente. Aussi, il n'est pas rare d'entendre les habitants se questionner quant à qui revient la responsabilité du déneigement des routes et des trottoirs. Nous devons nous préparer ensemble à l'hiver.

QUE FAIT TERRITOIRE HABITAT ?

Territoire Habitat et ses clients-locataires (arrêtés municipaux et règlement sanitaire départemental) doivent assurer le déneigement des abords des immeubles et des parkings.

LES COLLABORATEURS DE PROXIMITÉ

Les collaborateurs de proximité déneigent de la porte du hall de votre immeuble jusqu'à la voie publique ou au parking. Pour ce faire, ils disposent de matériel classique (pelles...) et quelquefois de matériel mécanisé (motoculteur, déneigeuse).

LES ÉQUIPES SPÉCIALISÉES DE L'ATELIER

En lien permanent avec les services de la ville de Belfort, deux équipes de l'Atelier (l'une mécanisée et l'autre manuelle) doivent assurer le déneigement de 30 sites identifiés sur la commune. Il s'agit essentiellement d'accès aux garages souterrains et de morceaux de trottoirs définis dans le plan de viabilité hivernal de la ville de Belfort.



Le déneigement
c'est un travail d'équipe !

DU 1^{ER} NOVEMBRE AU 31 MARS
ET EN CAS DE FORTS CUMULS
DE NEIGE OU DE PLUIE
VERGLAÇANTE

Une astreinte est assurée
7 jours sur 7,
pour une intervention rapide
par deux équipes de déneigement
de l'Atelier, soit 4 personnes.

LE RÔLE DES LOCATAIRES

DES PELLES ET DU SEL À DISPOSITION

Cependant, en cas de fortes chutes de neige, les collaborateurs de terrain de Territoire Habitat ne peuvent pas tout régler et faire appel à des entreprises extérieures augmenterait considérablement vos charges.

Dans ces moments, votre collaboration est requise et précieuse.

C'est pourquoi votre Gestionnaire de Vie Locative, sur votre sollicitation, pourra mettre à votre disposition une pelle et du sel afin que vous puissiez, vous aussi, participer à l'action de déneigement, notamment sur les trottoirs devant les immeubles.

Il apparaît nécessaire que chacun se sente partie prenante de l'obligation de déneigement qui est faite, notamment par solidarité envers les plus fragiles, dont une chute pourrait avoir des conséquences graves.

LES CHARGES LOCATIVES

La maîtrise des charges locatives constitue un enjeu important pour Territoire Habitat depuis de nombreuses années. Elle se conjugue avec une amélioration constante du service rendu à nos clients. Au-delà d'une analyse rigoureuse des gains économiques attendus, la transparence des charges constitue un objectif essentiel pour l'Office.

→ LES CHARGES LOCATIVES RÉCUPÉRABLES

L'occupation par le client d'un logement engendre certaines consommations d'énergie, de services ou de prestations. Territoire Habitat, qui est directement tenu au paiement de ces charges,

peut en répercuter une partie sur le locataire. La liste des charges locatives, ou dites « récupérables » est fixée limitativement par décret (n°87-713 du 26 août 1987).

→ PROVISIONS DE CHARGES

Les provisions de charges sont des frais mensuels incombant au locataire d'un logement. Elles s'ajoutent au montant du loyer. Elles servent à payer les dépenses à venir liées à l'entretien et la gestion de l'immeuble dont dépend le bien.

Dans le quittancement (avis de paiement des loyers), le client

paie chaque mois des provisions. Les provisions sont recalculées chaque année en janvier et en juin par Territoire Habitat qui établit un budget prévisionnel en tenant compte de l'évolution de certaines tarifications (ex.: gaz, électricité), des consommations, de la revalorisation des contrats d'entretien, et des dépenses de l'année précédente.

QUELQUES EXEMPLES DE CHARGES LOCATIVES DUES PAR LE CLIENT



PRESTATIONS FAISANT L'OBJET D'UN CONTRAT D'ENTRETIEN

Entretien de l'ascenseur, de la Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC), des parties communes



PRESTATIONS RÉALISÉES PAR DES COLLABORATEURS DE TERRITOIRE HABITAT

Récupération des salaires et charges des employés d'immeubles qui font le ménage des parties communes ou l'enlèvement des ordures ménagères



PRESTATIONS PONCTUELLES

Réparation d'une antenne TV collective, dégorgement réseau d'eaux usées



IMPOSITIONS ET REDEVANCES

Taxe d'enlèvement des ordures ménagères (TEOM)



CHAUFFAGE COLLECTIF

À retenir

Territoire Habitat va poursuivre ses efforts pour contenir et réduire les charges récupérables. La mise en place d'équipements économes en énergie est régulière. Chaque échéance de contrat est l'occasion d'une réflexion pour ajuster le service au mieux du besoin. Mais les efforts ne pourront pas toujours compenser les augmentations du coût de l'énergie, évidemment indépendantes de la volonté de notre Organisme.

RÉFÉRENCES À RAPPELER, DOSSIER FACTURATION
ÉCHÉANCE : NOVEMBRE 2023
N° avis de paiement

DÉSIGNATION	MONTANT
Loyer	
Contrat divers (1)	1,17
Contrat robinetterie	2,34
Taxe ordures ménagères (2)	14,11
Charges communes (3)	29,90
Chauffage (4)	66,49

(1) Contrats divers : contrats d'entretien (ascenseur, VMC, parties communes)
(2) Taxe ordures ménagères : enlèvement des ordures ménagères
(3) Charges communes : ménages des parties communes réalisés par les collaborateurs de Territoire Habitat (récupérations des salaires et charges)
(4) Chauffage : provisions du chauffage collectif

ACTUALITÉS

ENQUÊTE D'OCCUPATION DU PARC SOCIAL (O.P.S.) ET DE SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ (S.L.S.)

ENQUÊTE D'OCCUPATION DU PARC SOCIAL (O.P.S.)

Courant décembre 2023, pour les locataires concernés exclusivement par l'enquête OPS, vous allez recevoir un formulaire à retourner avant le 15 janvier 2024.

SOYEZ VIGILANTS

Répondez à toutes les questions et joignez les pièces justificatives demandées et n'oubliez surtout pas de joindre votre Avis d'Impôt 2023 relatif à vos revenus 2022.



SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ (S.L.S.)

Début janvier 2024, pour les locataires concernés par le SLS mais aussi par l'enquête OPS, vous allez recevoir un formulaire à retourner avant le 22 février 2024.

SOYEZ ATTENTIFS

Répondez à toutes les questions et joignez les pièces justificatives demandées et n'oubliez surtout pas de joindre votre Avis d'impôt 2023 relatif à vos revenus 2022.

• OÙ TROUVER VOTRE AVIS D'IMPOSITION ?

Vous en avez reçu un exemplaire papier courant de l'été 2023.

Si ce n'est pas le cas, vous pouvez le rechercher sur le site www.impot.gouv.fr en vous connectant à votre espace personnel : dans la rubrique documents / consulter mes documents / 2023 sélectionner l'avis d'impôt 2023 sur les revenus 2022 puis l'imprimer.

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

*Pensez-y !
Il est obligatoire
d'y répondre*

DES QUESTIONS ?

Vous pouvez-vous rendre sur le site de Territoire Habitat www.th90.fr dans l'espace locataires à la rubrique foire aux questions, vous trouverez toutes informations utiles pour répondre à ce questionnaire.

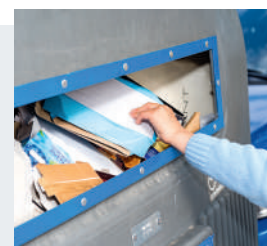
TRI SÉLECTIF

RAPPEL BONNES PRATIQUES

Dans cette période de fin d'année, nous constatons des dépôts sauvages de cartons à proximité des conteneurs de tri mis à votre disposition.

Nous vous rappelons les étapes essentielles pour faciliter le ramassage des conteneurs jaunes :

- ÉTAPE 1** trier le papier et les cartons (en retirant les déchets non recyclables)
- ÉTAPE 2** plier et aplatir les cartons
- ÉTAPE 3** déposer ces déchets recyclables dans les bacs ou conteneurs jaunes, réservés à cet effet



Réduire et trier ses déchets représente un engagement éco-citoyen à la portée de tous.