

# LA lettre AUX locataires

LE MAGAZINE DE TERRITOIRE HABITAT



WWW.TH90.FR

MARS - AVRIL 2020

Premier appartement témoin à Beaucourt



## « ÉDITO DU PRÉSIDENT



Florian Bouquet, Président de Territoire habitat, lors du salon de l'Accessibilité et des Services à la Portée de Tous les 12 et 13 février 2020 à la salle des Fêtes de Belfort.

Depuis le 17 mars dernier, Territoire habitat vit à l'heure du confinement comme toute la société française. Il a fallu adapter notre fonctionnement en quelques heures pour pouvoir continuer d'assurer notre mission de la manière la plus efficace possible tout en respectant les règles fixées pour cette expérience inédite.

Dès le premier jour, j'ai demandé que tous les efforts soient entrepris pour que nous puissions être aux côtés des plus âgés isolés et s'assurer qu'ils avaient tous les contacts nécessaires pour pouvoir traverser cette période dans les meilleures conditions. Concrètement 1197 personnes isolées de plus de 70 ans ont été contactées par 24 collaborateurs, tous volontaires ! Les locataires, dont les situations ont nécessité un suivi, ont été et sont encore recontactés à intervalles réguliers.

Nous utilisons tous les moyens à notre disposition pour répondre à vos demandes et à être joignables à tout moment,

ce qui n'a jamais cessé d'être le cas. Mais cette période est aussi une occasion pour nous permettre de veiller sur notre voisinage, d'être attentif aux plus isolés, à ceux qui peinent à vivre confinés. Tout en respectant les gestes barrières, nous pouvons nous assurer de la bonne santé de nos voisins et apporter une aide lorsqu'elle est nécessaire et possible. Quand l'adversité est sur nous, la solidarité doit être au cœur de nos préoccupations.

Les équipes se préparent déjà à pouvoir vous accueillir dans les meilleures conditions possibles après le confinement. Cependant, les règles de distanciation et de sécurité seront maintenues pour l'accueil dans nos locaux. Il nous faut en effet nous adapter à ces nouvelles contraintes sanitaires essentielles.

Avec le Bureau et le Conseil d'Administration et l'ensemble des collaborateurs de Territoire habitat, nous sommes à vos côtés pour continuer d'agir dans un mode de fonctionnement adapté aux circonstances et garantir qualité de service, bien-être des habitants et sécurité du patrimoine.

## » Sommaire

### PAGE 2 FACE AU CORONAVIRUS

- » Mise en place de mesures exceptionnelles

### PAGE 3 PATRIMOINE

- » Les chantiers en cours

### PAGES 4-5 LE LOGEMENT ADAPTÉ

- » Un enjeu majeur

### PAGE 6 LE PAIEMENT DES LOYERS

- » Fermeture définitive du Trésor Public
- » Fin du paiement en espèce

### PAGE 7 ENQUÊTE DE SATISFACTION

- » Évaluation de la qualité de service

### PAGE 8 ÉVÉNEMENTS

- » Mobilisation des collaborateurs pendant le confinement
- » Premier appartement témoin à Beaucourt

**- MISE EN PLACE DE MESURES EXCEPTIONNELLES -**

# Territoire habitat reste à l'écoute de ses clients

Afin de garantir votre sécurité dans le cadre de la crise sanitaire liée à l'épidémie de Coronavirus, toutes nos antennes et notre siège sont fermés. Territoire habitat assure **uniquement des missions prioritaires** pour la sécurité des biens et des personnes :

Astreinte centre relation client au **03 84 36 70 00** en journée, **seules les demandes techniques prioritaires sont traitées (fuite d'eau importante, fuite de gaz, problème électrique, chauffage, ECS, risque de chute de matériel.....)**.

Pour les autres demandes, nous vous invitons à nous recontacter après la période de confinement. Les interventions sur place par nos collaborateurs d'astreinte doivent rester exceptionnelles afin de respecter les consignes de confinement en cours dans notre pays.

## SOUTIEN AUX PERSONNES ISOLÉES

Nos équipes contactent régulièrement les personnes isolées âgées de + de 70 ans pour les accompagner et maintenir le lien social avec elles. **1 197 appels sont passés par semaine par 24 de nos collaborateurs** pour s'assurer qu'ils ne rencontrent pas de difficultés majeures.

Une mission remplie avec enthousiasme ; des liens se créent... **L'esprit de solidarité et de bienveillance reste une priorité pour nos équipes pendant cette période de confinement.**

## POUR LES INTERVENTIONS PROPRES

L'entretien nettoyage courant dans les parties communes est stoppé. Nous comptons aussi sur **le civisme de chacun**, sachant que toute la population doit rester confinée chez elle, sauf cas exceptionnel.

De même, nous vous invitons à ne pas remplir les corbeilles à papiers de prospectus ou autre durant toute la période de confinement.

**La prestation de sortie/entrée des containers est maintenue par les équipes de Territoire habitat.**

Les équipes de Territoire habitat poursuivent leur mission dans ce contexte difficile, nous vous remercions chaleureusement de votre compréhension.

Nous vous garantissons qu'à la fin de cette période de confinement, vous retrouverez toutes les prestations assurées habituellement par votre office HLM.



## À VOUS, NOS CLIENTS LOCATAIRES

- > Nous restons à votre écoute au 03 84 36 70 00
- > Merci d'emporter vos poubelles dans les espaces destinés à cet effet et de poursuivre les consignes présentes dans notre guide « Bien entretenir votre logement ».
- > Durant cette période, soyez tolérants envers les bruits de vos voisins et soyez vigilants à réduire les vôtres. Votre sol est le plafond de votre voisin.
- > Respectez les consignes du Gouvernement **#Restezchezvous**. Ne sortez qu'en cas de nécessité munis de l'attestation dérogatoire.

## RÈGLEMENT DU LOYER

Pour régler votre loyer, même si vous ne recevez pas avis d'échéance :

- > Par CB : créez ou connectez-vous à votre Espace Personnel
- > Par CB : par téléphone (nouveau)
- > Par TIP : en renvoyant le talon de paiement daté et signé au centre d'encaissement accompagné d'un RIB si c'est votre premier paiement de ce type

- > Par prélèvement : en prenant contact avec le Pôle recouvrement (03 84 36 70 00) qui le mettra en place avec vous pour l'échéance de loyer suivante
- > Par virement bancaire à l'aide d'un RIB que vous pouvez obtenir sur simple demande au Pôle recouvrement

**En cas de difficultés, n'attendez pas, contactez-nous au tél. : 03 84 36 70 00**

Nos équipes restent à votre écoute pour trouver ensemble des solutions.

**Pour toutes questions relatives au paiement de votre loyer : Rendez-vous en ligne : [www.th90.fr](http://www.th90.fr) Espace Locataires**

Le gouvernement a mis en place des mesures exceptionnelles dans le cadre de la propagation du Covid-19 mais la suspension des loyers ne concerne pas les baux d'habitation et de garages. Seules les Très Petites Entreprises peuvent en bénéficier sur demande pour des baux commerciaux ou professionnels.

**Retrouvez toutes les informations en ligne sur [Gouvernement/Informations](http://Gouvernement/Informations) et mesures [Corona-Virus](http://Corona-Virus) Rubrique Mesures/économie**

**L'ENSEMBLE DE NOS ÉQUIPES MET TOUT EN ŒUVRE POUR RESTER À VOTRE ÉCOUTE MALGRÉ CETTE SITUATION SI PARTICULIÈRE POUR NOTRE PAYS. PRENEZ SOIN DE VOUS ET VOS FAMILLES**

## - LES CHANTIERS EN COURS -

# Avancement de travaux

### ESSERT

## 12 LOGEMENTS COLLECTIFS

### CONSTRUCTION NEUVE RÉALISÉE

16-16a-16b rue du Général de Gaulle

En accord avec la commune d'Essert, Territoire habitat a acquis, en août 2016, la propriété, située au 16-18 rue du Général de Gaulle à Essert, constituée d'une ferme et de deux dépendances dans le but de réaliser 12 logements sociaux.

Ce nouveau programme qui s'est achevé fin janvier 2020 est composé de 4 bâtiments collectifs comprenant :

- > 2 logements au rez-de-chaussée (aménagés pour les personnes à mobilité réduite)  
2 T2 (55 m<sup>2</sup>)
- > 6 logements au 1<sup>er</sup> étage  
2 T3 (69 m<sup>2</sup>) et 4 T4 (85 m<sup>2</sup>)
- > 4 logements au 2<sup>e</sup> étage  
4 T3 (69 m<sup>2</sup>)

Les 12 logements disposeront d'un grand garage, d'un jardin ou d'un balcon (garages attenants pour les 2 logements PMR) et de deux locaux à vélo.



Ce programme bénéficie du label QUALITEL RT 2012.

**COÛT DE L'OPÉRATION :**  
**2 043 101 €**

### BEAUCOURT

## 127 LOGEMENTS

### RÉHABILITATION ÉNERGÉTIQUE ET DE CONFORT EN COURS

Quartier des plots

Dans le cadre de son Plan Stratégique de Patrimoine (PSP), Territoire habitat poursuit son opération de renouvellement urbain dans le quartier des Plots à Beaucourt (rues des Frères Berger et des Champs Blessonniers) afin de maintenir l'attractivité de ces petits immeubles.

### EN COURS



9 - 11 rue des Frères Berger

### PROJET FINAL



**COÛT DE L'OPÉRATION :**  
**6 372 400 €**  
(50 716 €/logement)

L'ensemble des logements sera, après réhabilitation, aux normes BBC Habitat existant.

Fin prévisionnelle des travaux :  
Octobre 2020.

### Les travaux énergétiques

- > création de 3 chaufferies (36 rue des Frères Berger, 9 rue des Frères Berger et 7 impasse des Champs Blessonniers)
- > réalisation des réseaux enterrés pour le chauffage et l'eau chaude sanitaire
- > isolation thermique extérieure (épaisseur 160 mm)
- > remplacement des menuiseries extérieures
- > réfection des toitures terrasses avec isolant (épaisseur 120 mm)
- > isolation des sous faces de dalles hautes au rez-de-chaussée entre les locaux non chauffés et les logements
- > ventilation basse pression hygroréglable
- > remplacement de tous les radiateurs avec les vannes thermostatiques
- > remplacement des vannes pieds de colonnes chauffage et d'eau chaude sanitaire
- > remplacement des colonnes montantes d'eau chaude

### Les travaux dans les logements : confort des clients

- > réfection complète de la salle de bain : remplacement de la baignoire par une douche, remplacement du lavabo et de l'appareillage, embellissements (peinture, faïences, sols souples), pose d'un radiateur et d'un sèche-serviettes
- > réfection des celliers : embellissements (peinture, sols souples)
- > réfection complète de l'électricité
- > réfection complète des W.C. : remplacement de la cuvette et du réservoir
- > réfection complète de la cuisine : pose d'un évier en résine (avec deux bacs, dimension 120 cm sur meuble), embellissements (peinture, faïences, sols souples)
- > remplacement des portes palières

### Les travaux des parties communes

- > mise en conformité du système de désenfumage
- > reprise ponctuelle des portes de halls et de l'accès des caves
- > réfection ponctuelle de l'électricité
- > création d'un cheminement pour la chaufferie 36 rue des Frères Berger
- > garde-corps en terrasse



# Le logement adapté : un enjeu majeur

Depuis 2012, Territoire habitat a engagé une réflexion sur les conséquences du vieillissement de ses clients en matière d'occupation des logements. Le Conseil d'Administration a posé les fondements de sa politique globale en la matière et en particulier de la politique d'adaptation du logement au handicap.

## AMÉNAGEMENT DE LOGEMENTS ADAPTÉS DANS LES PROGRAMMES NEUFS

### BOUROGNE

#### 11 PAVILLONS SENIORS rue Vivaldi

Les 11 pavillons adaptés aux personnes en perte d'autonomie, rue Vivaldi à Bourogne, ont été inaugurés, le jeudi 22 mars 2018.

**De plain-pied, ces pavillons (5 T3 de 73 m<sup>2</sup> et 6 T2 de 56 m<sup>2</sup>) sont conçus pour être entièrement accessibles aux personnes âgées et handicapées.**

**L'un d'eux (T2) est même équipé d'un réseau domotique** permettant son automatisation et sa sécurisation, pour limiter les efforts et garantir le confort de nos locataires en perte d'autonomie.

#### Ce logement propose de nombreuses aides à la personne :

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



### CHÂTENOIS-LES-FORGES

#### 8 PAVILLONS SENIORS rue des Pommes d'Or

Le 22 septembre 2012 à Châtenois-les-Forges, le domaine des Hespérides, rue des Pommes d'Or a été inauguré.

Cette initiative innovante permet aux personnes âgées et aux personnes à mobilité réduite de bénéficier de logements adaptés et proches des services médicaux.

8 pavillons seniors (4 T4 de 70 m<sup>2</sup> et 4 T4 de 50 m<sup>2</sup>) construits pour la première fois sur le Département.

## ZOOM SUR LE SALON D'ACCESSIBILITÉ ET DES SERVICES À LA PERSONNE





11 pavillons seniors à Bourogne

## L'ACCESSIBILITÉ PORTÉE DE TOUS

Les 12 et 13 février derniers, **Territoire habitat a participé pour la première fois au salon de l'Accessibilité et des Services à la portée de Tous, à la salle des Fêtes de Belfort.**

Organisées à l'initiative de la Chambre de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment, avec le soutien du Conseil Départemental du Territoire de Belfort, ces 2 journées avaient pour objectif d'ouvrir de nouvelles perspectives pour l'autonomie et le bien-être de chacun.

Marie-Hélène Ivol, Vice-Présidente du Conseil Départemental, Jean-Sébastien Paulus, Directeur Général sont intervenus pour présenter au public les différents aménagements effectués dans nos logements en faveur des personnes vieillissantes et en situation de handicap.



## D'AUTRES PROGRAMMES NEUFS EN COURS

### DANJOUTIN

**5 PAVILLONS SENIORS**  
*rue du Docteur Jacquot*  
(démarrage des travaux février 2020)

Cette opération s'inscrit dans le cadre de la convention N.P.N.R.U. (Nouveau Programme National de Renouveau Urbain) : la reconstruction de l'offre locative suite aux démolitions des tours dans le secteur des Résidences à Belfort.

Chaque logement possèdera un rangement dans les combles et un abri de jardin. Les espaces verts seront partagés afin de créer un espace de convivialité et seront entretenus par la commune de Danjoutin. Un local vélo sera implanté à l'entrée de la parcelle pour que chaque client en ait l'usage.

Tous ces logements seront équipés d'un réseau domotique afin de garantir aux personnes âgées, leur confort en cas de perte d'autonomie. Il est prévu la mise en place d'un système domotique dans le but de rendre les logements interactifs et sécurisants.

Ce nouveau programme sera composé de 3 T3 d'une surface moyenne de 71 m<sup>2</sup> et de 2 T2 de 55 m<sup>2</sup>.



Le système domotique permettra la gestion suivante :

- > chemins lumineux entre la chambre principale et les sanitaires ou la salle de bain par la mise en place de voyants lumineux à hauteur d'interrupteurs
- > gestion de l'éclairage et des volets roulants
- > commande centralisée vers l'entrée permettant la coupure de l'éclairage et fermeture des volets roulants
- > détecteur de présence dans les salles de bain et les sanitaires. Possibilité de créer une alerte en cas d'inactivité du détecteur sur une période programmée
- > prise en main en local ou à distance sur smartphone ou tablette

### CRAVANCHE

**7 PAVILLONS ACCESSIBILITÉ RENFORCÉE**  
*rue de Vesoul*  
(démarrage des travaux fin mars 2020)

Comme pour Danjoutin, cette opération s'inscrit dans le cadre de la convention N.P.N.R.U.

Chaque logement possèdera un garage dans lequel se trouvera un rangement avec accès direct à la terrasse.

Cette nouvelle opération sera composée de 3 T3 d'une surface moyenne de 68 m<sup>2</sup> et de 4 T2 de 53 m<sup>2</sup>.

**Territoire habitat souhaite renforcer son programme d'actions - un enjeu majeur pour améliorer la qualité de vie des personnes vieillissantes et des personnes en perte d'autonomie et pour garantir le maintien à domicile.**

# La fermeture définitive du Trésor Public

Suite au passage en comptabilité commerciale, la Trésorerie de Territoire habitat a fermé définitivement ses portes.

Madame Christiane SIMARD-ORSINI, Comptable Publique depuis avril 2018, revient sur ce départ définitif :

« Du fait de la loi Élan, Territoire habitat est passé en comptabilité commerciale depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020 et ne dépendra plus des services comptables du Trésor Public. L'équipe de la Trésorerie va intégrer d'autres services de la Direction Générale

Des Finances Publiques, et nous tenions à saluer les collaborateurs de Territoire habitat mais aussi les locataires avec qui nous entretenons de très cordiales relations.

Nous vous souhaitons bonne route pour cette nouvelle aventure avec cet esprit de bonne gestion du logement social qui vous caractérise ».



## En 2020 : fin du paiement en espèces à Territoire habitat

Vous n'avez plus la possibilité de payer votre loyer en espèce à Territoire habitat !

En effet, depuis la fermeture définitive du Trésor Public le 20 décembre 2019, les paiements des loyers en espèces ne sont plus acceptés à Territoire habitat.

Territoire habitat met à votre disposition 6 moyens de paiement pour payer votre loyer en toute sérénité :

- > par prélèvement automatique
- > par CB en ligne ou à l'accueil du siège
- > par chèque

- > par TIP (titre interbancaire de paiement)
- > par virement
- > par Eficash (depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, le coût forfaitaire de ce dispositif est entièrement à votre charge, la Poste ayant décidé depuis janvier 2019 de renforcer ses procédures).

**Territoire habitat vous conseille de privilégier le paiement de votre loyer par prélèvement automatique : le mode de paiement idéal !**



### DATE DE PRÉLÈVEMENT ADAPTÉE

Selon votre situation personnelle, et la date à laquelle vous percevez vos ressources.  
(4 dates de prélèvement : le 3, 6, 11 et 16 du mois)



### PLUS SIMPLE

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



### PLUS SÛR

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

### Ne tardez plus pour le mettre en place :

- > téléchargez le mandat vierge de prélèvement Sepa sur [www.th90.fr](http://www.th90.fr) dans votre espace locataire
- > retournez votre mandat dûment rempli au siège de Territoire habitat  
44 bis rue André Parant -  
CS 40 189 - 90004 BELFORT Cedex



## - ENQUÊTE DE SATISFACTION -

# Évaluation de la qualité de service

Tous les 3 ans, Territoire habitat réalise une enquête de satisfaction auprès de ses clients. L'enquête sera effectuée par une entreprise extérieure : INIT qui garantit l'impartialité de la démarche sur un échantillon représentatif de locataires sur l'ensemble du patrimoine. Elle aura lieu sous forme d'entretiens téléphoniques anonymes.

Courant 2020, 1 700 personnes seront contactées par téléphone et pourront donner leur appréciation sur la qualité des services rendus de notre organisme. Cette démarche permet d'évaluer le niveau de satisfaction de nos clients et d'améliorer ou d'identifier les axes de travail prioritaires.

### LES THÈMES SUR LESQUELS VOUS SEREZ SONDÉS CONCERNERONT :

- > La qualité de vie dans votre quartier
- > Votre immeuble et les parties communes (propreté, fonctionnement des équipements techniques)
- > Votre logement (conditions d'entrée dans les lieux, fonctionnement des équipements techniques)
- > Votre projet résidentiel
- > L'accueil et la gestion des contacts
- > Le traitement des demandes et des réclamations (administratives et techniques)
- > L'information et la communication aux locataires
- > Votre satisfaction générale



**Si vous êtes contactés par la société INIT qui réalise cette enquête pour Territoire habitat, nous vous remercions de leur réserver un bon accueil et de prendre un moment pour donner votre avis sur la qualité de nos services afin de nous permettre ainsi de mieux répondre à vos attentes.**

# Mobilisation

Les collaborateurs de Territoire habitat restent mobilisés malgré le confinement imposé.

Pendant cette période difficile traversée par notre pays, les collaborateurs de Territoire habitat restent mobilisés, sur le terrain ou en télétravail :

- > 100 collaborateurs en télétravail pour maintenir l'activité.
- > Notre Centre de Relations Clients reste opérationnel depuis le début du confinement, nos équipes répondent quotidiennement à vos appels et orientent vos demandes les plus urgentes vers les services de Territoire habitat compétents pour intervenir au plus vite. Les autres demandes sont enregistrées pour un traitement après la période de confinement.
- > Un grand nombre de collaborateurs se sont portés volontaires pour la mise en place d'équipes d'astreintes sur l'ensemble du patrimoine dès le premier jour de confinement. Sur le pont depuis le début de la crise, ils mettent tout en œuvre pour conserver la qualité de service de Territoire habitat :
  - > Astreinte de jour pour les urgences techniques sécurité des biens et des personnes
- > Astreinte de jour pour des urgences propreté nécessitant une intervention ponctuelle
- > Maintien de l'astreinte soir et week-end
- > Maintien des prestations de rotation des conteneurs à ordures ménagères
- > Dès lors que nos collaborateurs ont pu être équipés de visières de protection, masques, tout en appliquant les consignes de sécurité et les gestes barrières afin d'éviter la propagation du virus, vos gestionnaires de vie locative et vos agents de propreté continuent d'entretenir les halls de vos résidences malgré des fréquences réduites du fait des contraintes imposées. Pour la propreté, nous faisons aussi appel au civisme des clients locataires qui majoritairement doivent rester confinés chez eux et restent en charge de l'entretien de leur palier.
- > Une attention particulière a été portée auprès d'environ 1 200 personnes isolées âgées de plus de 70 ans. 25 de nos collaborateurs maintiennent le lien avec ces personnes afin de s'assurer qu'elles vont bien et les orientent vers les professionnels qui peuvent les aider en cas de problèmes.

En raison du confinement, nous tentons d'assurer nos prestations. Les astreintes, les interventions techniques urgentes sont assurées grâce à l'investissement permanent de vos gestionnaires de vie locative et nos techniciens d'atelier. Tous nos services collaborent et s'activent chaque jour pour assurer nos missions malgré les contraintes imposées par le confinement.

**Enfin, restez connectés. Chaque jour, notre site internet [www.th90.fr](http://www.th90.fr) et notre page Facebook vous apportent des informations sur l'activité de Territoire habitat, des numéros utiles, des conseils, des bons plans...**

**Nous restons à votre écoute au 03 84 36 70 00, par mail [th90@90.fr](mailto:th90@90.fr), sur notre site internet et sur notre page Facebook.**

**L'ensemble de nos équipes met tout en œuvre pour rester à votre écoute malgré cette situation si particulière pour notre pays. Prenez soin de vous et vos familles.**

## Louez au premier regard ! Territoire habitat et son premier appartement témoin à Beaucourt.



Un appartement témoin à Beaucourt sera bientôt ouvert à la visite.

Nos conseillers commerciaux vous accueilleront sur rendez-vous pour vous faire découvrir l'appartement, l'immeuble et les atouts du quartier.

L'occasion d'apprécier les immeubles du quartier qui ont bénéficié d'une belle rénovation. Les salles de bains, cuisines et sanitaires ont été remplacés à neuf. Les immeubles ont également profité d'une réhabilitation thermique, d'un renouvellement des façades, du chauffage collectif.

**Appartements disponibles à la location du T2 au T5, parking, garage, parc arboré – Pas de frais d'agence – Pas de Frais de dossier**

- > Type 2 : 51 m<sup>2</sup>, loyer hors charges : 257 €
- > Type 3 pièces : 70m<sup>2</sup>, loyer hors charges : 302 €
- > Type 4 pièces : 80 m<sup>2</sup>, loyer hors charges : 360 €
- > Type 5 pièces : 97 m<sup>2</sup>, loyer hors charges est de 417 €

**Nous ne manquerons pas de vous communiquer les futures dates et horaires de visites : rendez-vous prochainement sur notre page Facebook et sur notre site internet : [www.th90.fr](http://www.th90.fr)**