

LA lettre AUX locataires

LE MAGAZINE DE TERRITOIRE HABITAT

SEPTEMBRE 2020



WWW.TH90.FR

Panneaux solaires - Réhabilitation énergétique - Rue Faidherbe à Belfort



« ÉDITO DU PRÉSIDENT



Florian Bouquet, Président de Territoire habitat.

Le premier semestre de l'année restera une expérience inédite, perturbante et mobilisatrice. Le confinement est venu suspendre la marche normale du temps et pousser la population à découvrir les contraintes d'une restriction de liberté à l'échelle de tout un pays.

À Territoire habitat, notre préoccupation immédiate a été d'organiser dès le 1^{er} jour, le maintien indispensable de tous nos services compatibles avec la réglementation sanitaire. C'est ainsi que l'efficacité de notre Centre de Relations Clients

(CRC) a permis de maintenir le point de contact avec tous nos clients pour les urgences et toutes les questions ont obtenu une réponse. Afin d'entretenir le lien avec les personnes de plus de 70 ans isolées, une massive campagne d'appels a mobilisé 24 collaborateurs tout au long de cette période pour prendre des nouvelles et apporter une aide aux personnes vraiment seules et dépourvues de soutien familial.

Cet accompagnement a été très apprécié autant par les collaborateurs que par les personnes appelées, faisant ainsi la démonstration qu'il y a autant de joie à donner qu'à recevoir.

Il était important de revenir dans ce numéro sur les dispositifs mis en place au service de la population et l'engagement des salariés de Territoire habitat dans la mission qui guide nos actions au quotidien. Tout a été mis en œuvre pour une relance rapide des chantiers pour permettre aux entreprises de retrouver rapidement un rythme d'activité supportable, de rouvrir l'accueil au public avec toutes les précautions nécessaires, deux mois avant que l'évidence des mesures simples ne soient enfin mises en œuvre par le Gouvernement.

Nous adaptons également nos manifestations aux contraintes actuelles dans des formats parfois inédits. C'est ainsi que le concours de fleurissement se déroulera sans aucun contact pour cette année mais en étant néanmoins maintenu.

Cependant, en raison de l'évolution réglementaire sur la situation sanitaire, c'est à regret que le concours de pétanque est malheureusement annulé.

Enfin, dans le contexte que nous traversons, je vous invite à rechercher dans toutes vos réflexions, les éléments positifs et dynamiques. Ce numéro a cette vocation et nous souhaitons vous partager ce sentiment !

> Sommaire

PAGES 2-3
TERRITOIRE HABITAT MOBILISÉ FACE AU COVID-19
> À vos côtés pendant la crise

PAGE 4
INNOVATION
> Zoom sur la chaufferie innovante LI-MITHRA

PAGE 5
L'ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENT
> Évaluation de la qualité de service

PAGE 6
CONCOURS DE FLEURISSEMENT 2020
> Notation du Jury

PAGES 7-8
AVANCEMENT DES CHANTIERS
> Constructions neuves
> Réhabilitations

- COVID-19 -

Territoire habitat mobilisé

Face à la crise sanitaire COVID-19, les collaborateurs de Territoire habitat sont restés mobilisés, sur le terrain ou en télétravail, et ont continué, chaque jour, de travailler pour le bien de tous.

Du 16 mars au 11 mai, 100 collaborateurs étaient en télétravail pour maintenir l'activité. Notre Centre de Relations Clients a été opérationnel depuis le début du confinement. Nos équipes ont répondu quotidiennement aux appels des clients et orienté leurs demandes les plus urgentes vers les services de Territoire habitat compétents pour intervenir au plus vite. Les autres demandes ont été 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. Ils ont mis tout en œuvre pour conserver la qualité de service de Territoire habitat :

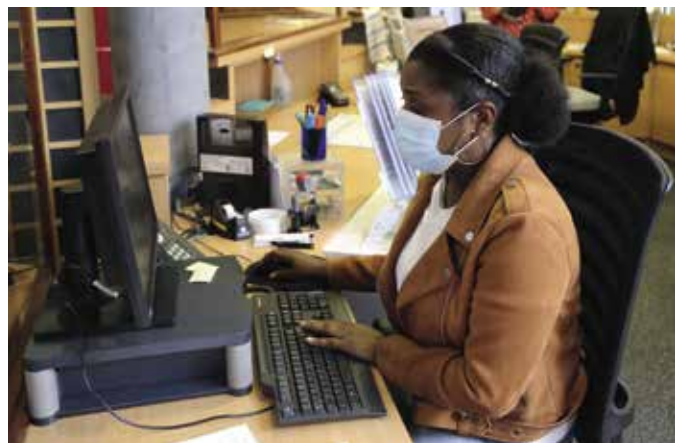
- > astreinte de jour pour les urgences techniques sécurité des biens et des personnes
- > astreinte de jour pour des urgences propreté nécessitant une intervention ponctuelle
- > maintien de l'astreinte soir et week-end
- > maintien des prestations de rotation des conteneurs à ordures ménagères

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, **nos gestionnaires de vie locative et nos agents de propreté ont continué d'entretenir les halls des résidences** malgré des fréquences réduites du fait des contraintes imposées.

Les astreintes, les interventions techniques urgentes ont été assurées grâce à l'investissement permanent de nos gestionnaires de vie locative et nos techniciens d'atelier, restés en permanence à vos côtés.

Depuis le 11 mai dernier, les équipes de Territoire habitat ont mis tout en œuvre pour reprendre une activité la plus normale possible au vue du contexte actuel. Nous avons su réadapter notre mode de fonctionnement pour accueillir le public et relancer la vie de notre Office.

La 1^{ère} étape et non la plus aisée fut de se procurer le matériel de protection nécessaire à la lutte contre ce virus. Territoire habitat



comme toutes les institutions françaises a été confronté à la pénurie de masques, de gel hydroalcoolique... **Nous avons dû faire preuve d'ingéniosité et d'une persévérance à toute épreuve pour se procurer le GRAAL.**

Ainsi, les collaborateurs de terrain ont été équipés rapidement de visières, gants et solution hydroalcoolique. Des accessoires essentiels pour leur permettre de renouer le lien avec les habitants.

Une distribution de masques à tous s'est faite dès le 1er jour de reprise. Les bureaux ont été aménagés pour respecter les mesures de distanciations. Nos

L'Agence Commerciale a également très vite ouvert ses portes au public avec l'objectif d'attirer de potentiels nouveaux clients lassés de leur logement actuel pendant la période de confinement.

habitudes sont bousculées mais ce sont les conditions sine qua non à suivre pour se protéger de la pandémie.

Nos banques d'accueil ont été adaptées grâce à l'installation des vitrages en plexi « Stop Covid ». Ces investissements sont nécessaires à notre sécurité et resteront utiles



après la crise pour se protéger des petits virus de la vie.

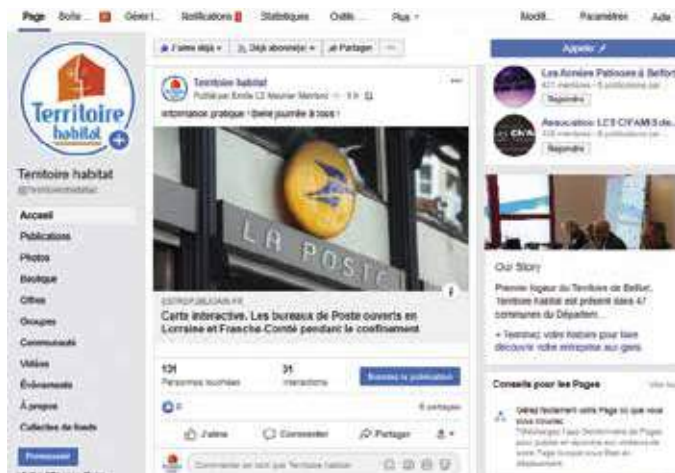
Au siège, le sens de circulation a été adapté pour limiter les files d'attente. Des jeunes, employés pour l'été, se chargent de faire respecter le port du masque, gérer les entrées... Un point de paiement des loyers et charges a ouvert dans les anciens locaux du Trésor Public.

Les travaux au sein des logements vacants n'ont pas cessé pendant la période de confinement. Les chantiers de constructions neuves, de réhabilitation, gros entretiens et renouvellement des composants ont repris dès que cela a été pos-

sible avec nos fournisseurs. Les protocoles de sécurité liés au Covid-19 sont évidemment respectés. Le travail a pu reprendre sur un rythme différent mais toujours efficient. Territoire habitat n'a jamais cessé de soutenir ses prestataires pendant cette période inédite.

À VOS CÔTÉS PENDANT LA CRISE

Une attention particulière a été portée auprès d'environ 1 200 personnes isolées âgées de plus de 70 ans. **25 de nos collaborateurs ont maintenu le lien avec ces personnes** afin de s'assurer qu'elles allaient bien et les orienter vers les professionnels qui peuvent les aider en cas de problèmes.



POUR RESTER PROCHE ET SOLIDAIRE, LE WEB A ÉTÉ PRIVILÉGIÉ.

Notre **site internet www.th90.fr** et notre **page Facebook** étaient **mis à jour chaque jour** pour vous transmettre des informations sur l'actualité de Territoire habitat, numéros utiles, challenge, conseils...

Le **numéro de Mars-Avril** de la Lettre aux locataires était **disponible en version numérique** sur notre site internet.

3 campagnes de mailing d'informations ont été réalisées auprès des 4000 clients nous ayant transmis leurs coordonnées mails et qui souhaitaient restés informés de notre actualité.

Pour retrouver toute l'actualité de Territoire habitat

Les réseaux sociaux :

- Facebook/Territoire habitat
- Facebook/L'Agence Territoire habitat
- Instagram/Territoire habitat
- Instagram/L'Agence Territoire habitat
- Linkedin/Territoire habitat

Vos démarches en ligne :

Site Internet www.th90.fr





- ZOOM SUR -

La transition énergétique by Territoire habitat

Soucieux du respect de l'environnement et engagé dans la lutte contre la précarité énergétique, Territoire habitat se lance dans l'installation de systèmes de chauffage innovants utilisant les énergies renouvelables.

Dans le cadre de la réhabilitation énergétique et de confort 10-12-14 rue Faidherbe à Belfort, l'immeuble de 36 logements a été équipé d'une chaufferie LI-MITHRA. 39 panneaux solaires ont été installés sur le toit de l'immeuble.

Efficaces été comme hiver, ces panneaux emmagasinent l'énergie solaire, éolienne et hydraulique et la transforment en électricité.

Objectif : Chauffer l'immeuble de manière efficace tout en préservant l'environnement. Territoire habitat limite ainsi son et votre empreinte écologique, tout en améliorant le confort de vos logements.

LA MISE EN SERVICE

Le 3 décembre dernier, la cellule Énergie de Territoire habitat (Christian HILSZ, Benjamin HERARD et Yohann PERDRIX) a pris possession de la chaufferie LI-MITHRA, comprenant **2 pompes à chaleur couplées à des capteurs solaires** (produisant de la chaleur et de l'électricité).

PILOTAGE

Le pilotage de cette chaufferie s'effectue à distance en temps réel par la cellule Énergie. L'objectif est **d'optimiser au maximum les performances des pompes à chaleur** durant les différentes saisons.

L'innovation Territoire habitat, c'est bon pour la planète !

FONCTIONNEMENT

L'innovation de ce projet repose sur le système LI-MITHRA, **panneaux solaires hybrides** conçus et développés selon les dernières technologies. Ces panneaux « nouvelle génération » captent 5 énergies (la pluie, le vent, la lumière, la chaleur et la terre) sous forme photovoltaïque ou thermique et conjuguent la production des 2.

Cette production d'énergie est ensuite redistribuée à l'aide des 2 pompes à chaleur dans le bâtiment.

Les 2 pompes à chaleur assurent le chauffage en hiver et la chaufferie LI-MITHRA se charge de la production d'eau chaude sanitaire qui nécessite une température plus élevée.

UNE NOUVELLE MÉTHODE POUR LES RELEVÉS DE TEMPÉRATURES

La Cellule Énergie a posé rue Faidherbe à Belfort et dans le quartier des Plots à Beaucourt les premières sondes connectées sur le parc de Territoire habitat.

Ces objets connectés permettent de connaître les températures et l'hygrométrie dans des logements témoins.

Le but est de vérifier le bon fonctionnement de nos chaufferies et d'optimiser les réglages à l'issue des travaux de réhabilitations énergétiques de ces 2 opérations.

Le chauffage 2.0 est en route !



- ENQUÊTE DE SATISFACTION -

Évaluation de la qualité de service

Tous les 3 ans, Territoire habitat réalise une enquête de satisfaction auprès de ses locataires. 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.

Courant septembre 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, 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
- > La **gestion de crise du covid-19**
- > 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. Vos réponses à cette enquête resteront anonymes.

Concours de fleurissement 2020



Les membres du jury : Francis Lévêque, Michel Français, Yves Vola (Président), Fabienne Fabbro et Antoine Mantégari

34^E CONCOURS DE FLEURISSEMENT

NOTATION DU JURY

PARCOURS

Pour des raisons sanitaires liées au Covid-19, le parcours habituel du photographe a été annulé exceptionnellement cette année. Les amoureux des fleurs et des plantes, inscrits à cette 34^e édition, nous ont envoyé les clichés de leurs plus belles réalisations florales.

L'occasion idéale de mettre en valeur toutes les créations fleuries de nos clients et de les remercier de l'effort d'embellissement qu'ils réalisent chaque année dans nos quartiers et qui améliore sensiblement le cadre de vie de tous.

NOTATION DU JURY

Les membres du jury de la commission de Fleurissement, présidée par Yves Vola, se sont réunis plusieurs fois au mois de juillet.

Ils ont pu découvrir et évaluer les réalisations fleuries sur balcons, fenêtres, abords d'immeubles, ou en pavillon de nos jardiniers amateurs ou confirmés selon trois critères : **le fleurissement en volume, la diversité des espèces, l'harmonie et la recherche.**



Avancement des chantiers

Malgré une situation complexe liée à la crise du Covid-19, Territoire habitat poursuit ses chantiers de constructions neuves et de réhabilitations énergétiques ainsi que ses programmes de gros entretien et de renouvellement des composants sur le Département. L'Office démontre tout son soutien auprès de ses prestataires dans cette période inédite.

CONSTRUCTIONS NEUVES

CHÂTENOIS-LES-FORGES

66A / 66B rue du Général de Gaulle



8 logements collectifs :

- > 4 logements au rez-de-chaussée :
2 T2 (59 m²) et 2 T4 (93 m²) disposant d'un jardin
- > 4 logements au 1er étage :
4 T3 (75 m², 78 m²) disposant d'une terrasse.

Une trentaine de places de parking sont à disposition

Cette nouvelle construction neuve a été réceptionnée le 22 juin et livrée le 7 juillet dernier

COÛT DE L'OPÉRATION : 1 309 000 €

CRAVANCHE

Rue de Vesoul



7 pavillons accessibilité renforcée :

- > 3 T3 d'une surface moyenne de 68 m²
- > 4 T2 de 53 m²

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

COÛT DE L'OPÉRATION : 948 740 €

RÉHABILITATIONS ÉNERGÉTIQUES ET DE CONFORT

BEAUCOURT

Quartier des Plots (*rues des Frères Berger et des Champs Blessonniers*)

127 logements

La réhabilitation de ce patrimoine du Sud Territoire est axée sur :

- > des travaux énergétiques (isolation thermique, réfection des toitures terrasses avec isolant, ventilation basse pression hygro-réglable, ...)
- > des travaux dans les logements pour améliorer le confort de nos clients (réfection complète de la salle de bain, de l'électricité, des WC, de la cuisine, ...)
- > des travaux dans les parties communes (mise en conformité du système de désenfumage, réfection ponctuelle de l'électricité, garde-corps en terrasse, ...).

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

COÛT DE L'OPÉRATION : 6 372 400 €





BELFORT

10/12/14 rue Faidherbe

36 logements

Cette innovante réhabilitation permettra d'atteindre une consommation énergétique équivalente au niveau BBC-Ef-finergie en construction neuve, soit une consommation inférieure à 65 kWh_{ep} / m² / an, qui est à ce jour quasiment impossible avec une réhabilitation énergétique standard dans de l'habitat existant.

L'innovation de ce projet repose sur le système Li-Mithra, panneaux solaires hybrides conçu et développé selon les dernières technologies et répondant à de hautes exigences en matière de qualité et de fiabilité : Le résultat ? Un niveau de charges locatives en forte baisse et bilan carbone minime !

COÛT DE L'OPÉRATION : 2 021 300 €

PETANQUE

DIMANCHE 13 SEPTEMBRE 2020

STADE MONCEAU DE VALDOIE DÈS 8H

INSCRIPTION GRATUITE



RESTAURATION
SUR PLACE



À GAGNER

1^{er} prix : Carte cadeau de 50€/pers.

2^e prix : Carte cadeau de 40€/pers.

3^e prix : Carte cadeau de 20€/pers.

ANNULÉ

En cas de litige avec nos services, vous pouvez contacter Médicys, le médiateur HLM : mediation.medicys.fr