



# Rapport d'activité

# 2021

# Rapport d'activité **2021**





# Sommaire

8

## PRÉSENTATION

|                            |    |
|----------------------------|----|
| — Conseil d'administration | 10 |
| — Principales commissions  | 12 |
| — Organigramme             | 13 |
| — Patrimoine               | 14 |
| — Implantation             | 15 |

20

## L'ACTIVITÉ

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| — Direction juridique                  | 24 |
| — Direction des Affaires Financières   | 26 |
| — Direction des Ressources Humaines    | 28 |
| — Direction clientèle                  | 32 |
| — Direction de la Maîtrise d'Ouvrage   | 44 |
| — Direction des systèmes d'information | 53 |

CHIFFRES CLÉS 22

TEMPS FORTS 16

## ZOOM SUR

42

UNE COMMUNICATION QUALITÉ, LA CULTURE DE L'AMÉLIORATION CONTINUE DE NOTRE QUALITÉ

Renouvellement Label Quali'HLM

Démarche Quali'Bail

Culture qualité et communication

48

L'INNOVATION, DES PROJETS ENGAGÉS POUR L'AVENIR DU TERRITOIRE DE BELFORT

Projet 30 logements au Parc à Ballon à Belfort

Lancement du projet BIM GEM Gestion Exploitation Maintenance

**MARIE-HÉLÈNE**

**IVOL**

Présidente  
de Territoire habitat

L'année 2021, bien qu'encore fortement impactée par la crise sanitaire, a néanmoins été riche en actions et en mobilisations des équipes, en programmes de travaux et en innovations.

L'année 2021 a été marquée par un renouvellement du conseil d'administration et l'élection de Marie-Hélène Ivol à la présidence de Territoire habitat, première femme élue à ce poste en 100 ans d'histoire. C'est une élection qui vient renforcer son engagement dans le logement social, dans la continuité de son travail au sein de l'USH Bourgogne-Franche-Comté.

**JEAN-SÉBASTIEN**

**PAULUS**

Directeur Général de  
Territoire habitat

Avec son centenaire, Territoire habitat change son identité visuelle le jour anniversaire du décret du 7 janvier 1921 créant officiellement l'Office du Territoire de Belfort. C'est une image plus moderne, en conformité avec ses aspirations, ambitions et valeurs qui a été déployée progressivement sur tous nos supports, marquant une évolution vers un nouveau siècle, une nouvelle page de notre histoire.

La création de la DMO (direction de la maîtrise d'ouvrage) s'inscrit dans une volonté affichée et assumée de valoriser le logement public avec

un travail novateur et audacieux sur l'image architecturale, le confort des logements, la création des procédures des programmes de travaux en interne et la performance énergétique des bâtiments qui demeure plus que jamais d'actualité.

Après un exercice 2020, première année en comptabilité commerciale, particulièrement perturbante dans le fonctionnement, l'année 2021 est marquée par l'intensité du travail pour professionnaliser sa direction financière et permettre la construction d'une stratégie dynamique. Ce changement de culture se traduit aussi par une adaptation des pratiques de l'entreprise avec des exigences revues à la hausse et une rigueur budgétaire renforcée. Ces évolutions sont d'autant plus indispensables dans un contexte où la mise en œuvre de la Réduction du Loyer de Solidarité (RLS), continue de fragiliser les possibilités d'intensification de l'investissement.

En dépit de la multiplicité des mesures fragilisant notre secteur, le conseil d'administration a maintenu en 2022 la solidarité dont il avait fait preuve en 2021 en n'augmentant pas les loyers pour l'ensemble de ses locataires tout en maintenant l'investissement sur les axes d'amélioration de notre mission.

Ainsi, à l'interne, je tiens à souligner l'action intensive de formation certifiante de l'ensemble des gestionnaires de vie locative (GVL) dans une volonté de professionnaliser le premier des métiers de proximité par une réflexion pratique et concrète sur les conditions d'exercice de ces métiers en pleine évolution.

Dans un contexte international devenu particulièrement instable, toutes les équipes sont mobilisées dans la stratégie de modernisation et de transformation de nos métiers au travers des travaux menés sur le bâti, l'amélioration de la qualité de service, la poursuite du virage numérique et le souci de l'amélioration du confort de nos clients.





# **PRÉSENTATION DE TERRITOIRE HABITAT**

# Conseil d'administration

Le Conseil d'Administration est l'instance qui définit les grandes orientations de Territoire habitat. Il vote chaque année le budget de l'organisme, il en valide les comptes et il décide des orientations à long terme de sa politique.

## LE BUREAU

Organe exécutif de Territoire habitat



**MARIE-HÉLÈNE IVOL**

Présidente de Territoire habitat et de la Commission ventes



**FLORIAN BOUQUET**

Vice-Président de Territoire habitat – Président des Commissions Appels d'Offres et Marchés



**MARIE-FRANCE CÉFIS**

Administratrice



**Tony KNEIP**

Administrateur



**IAN BOUCARD**

Président de la Commission d'Attribution des Logements et de la commission d'Examen de L'occupation des Logements



**ANNE-SOPHIE PEUREUX**

Administratrice personnalité qualifiée désignée par le Conseil Départemental



**FABIENNE FABBRO**

Administratrice, représentante élue des locataires (CSF)

## LES AUTRES ADMINISTRATEURS



**Pierre CARLES**



**Cédric PERRIN**



**Samuel DEHMECHE**



**Catherine CLAYEUX**



**Gérard LEVAUX**



**Alain MÉNÉTRÉ**



**Yves VOLA**



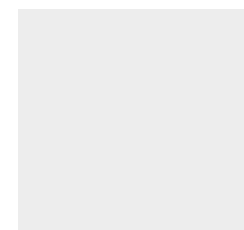
**Michel COURTY**  
(insertion)



**Régine DUPATY**  
(CAF)



**Francis LEVEQUE**  
(UDAF)



**Jacky BERNARD**  
(1%)



**Michel NEUVILLERS**  
(CGT)



**Claude MEZONNET**  
(CFDT)

## REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES



**Louissette BONNET**  
(AFL Solidaire)



**Michel FRANÇAIS**  
(CSF)



**Antoine MANTEGARI**  
(CNL)

# 23

C'EST LE NOMBRE DE MEMBRES QUI COMPOSENT LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

- 6 Conseillers départementaux
- 8 personnes qualifiées désignées par le Conseil Départemental
- 4 représentants des locataires
- 5 représentants de la CAF, l'UDAF, d'Action logement et des organisations syndicales CGT et CFDT

Il a été renouvelé suite aux élections du Conseil départemental en juillet 2021.

# Principales commissions

DESIGNÉES PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

**COMMISSION ATTRIBUTION DES LOGEMENTS ET D'EXAMEN DE L'OCCUPATION DES LOGEMENTS (CALEOL)**

Président : **Ian BOUCARD**

- Marie-Hélène IVOL
- Florian BOUQUET
- Marie-France CEFIS
- Yves VOLA
- Michel FRANÇAIS

**CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE (CCL)**

Président : **Ian BOUCARD**

- Marie-Hélène IVOL
- Jean-Sébastien PAULUS
- Michel FRANÇAIS
- Fabienne FABBRO
- Louissette BONNET
- Antoine MANTEGARI

**COMMISSION RELATIONS AVEC LES LOCATAIRES (CRL)**

Président : **Ian BOUCARD**

- Marie-Hélène IVOL
- Florian BOUQUET
- Marie-France CEFIS
- Yves VOLA
- Pierre CARLES
- Francis LEVEQUE
- Michel FRANÇAIS
- Fabienne FABBRO
- Louissette BONNET
- Antoine MANTEGARI

**COMMISSION D'APPELS D'OFFRES**

Président : **Florian BOUQUET**

- Marie-Hélène IVOL
- Antoine MANTEGARI
- Michel COURTLY (suppléant)
- Antoine MANTEGARI (suppléant)
- Michel FRANÇAIS (suppléant)

**COMMISSION DES VENTES**

Présidente : **Marie-Hélène IVOL**

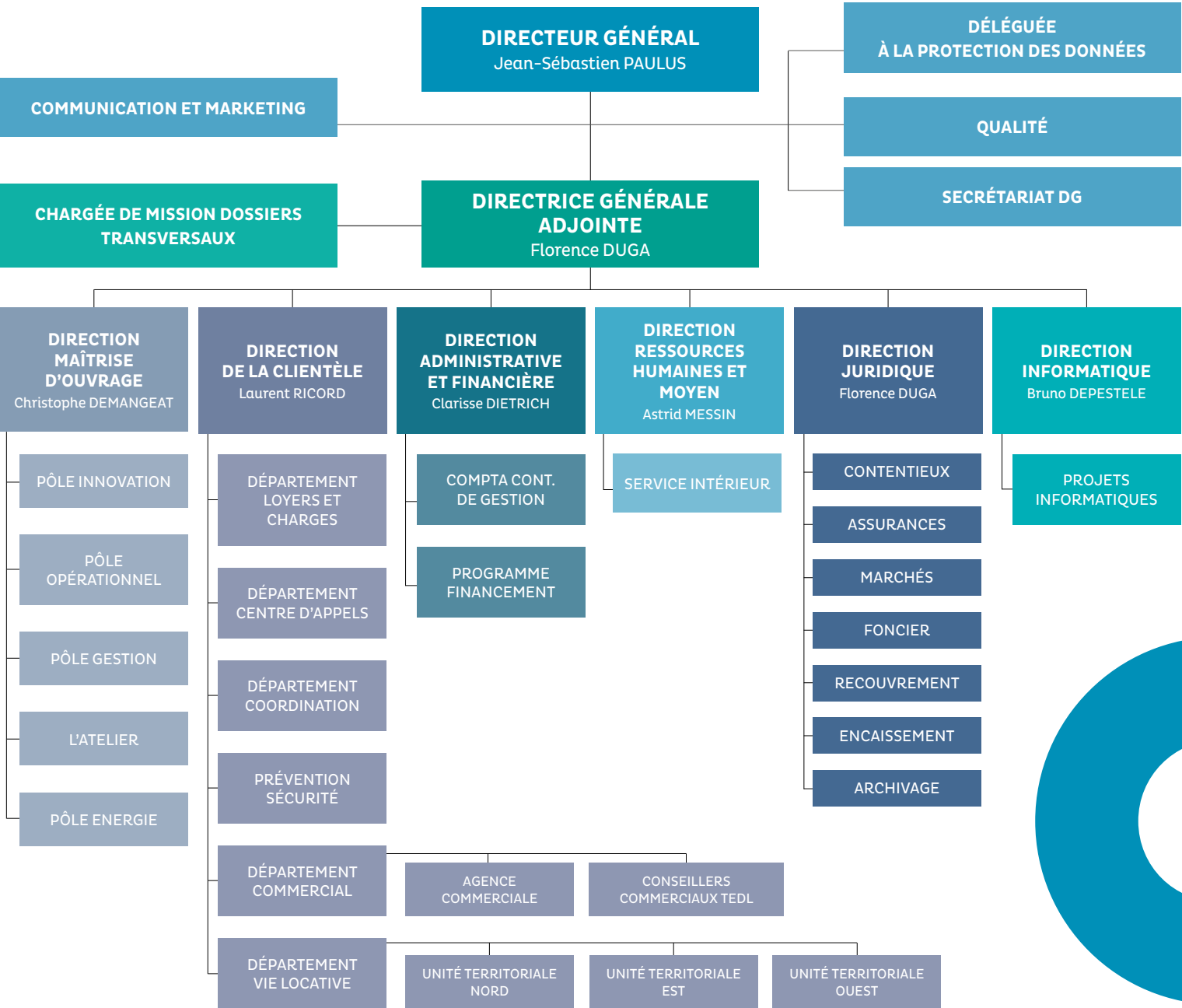
- Marie-France CEFIS
- Yves VOLA
- Ian BOUCARD
- Samuel DEHMECHE
- Antoine MANTEGARI

**COMMISSION DES MARCHÉS**

Président : **Florian BOUQUET**

- Marie-Hélène IVOL
- Michel COURTLY (suppléant)
- Antoine MANTEGARI (suppléant)

# Organigramme



# Implantation



Quartier  
Dardel  
à Belfort

## ET LE PATRIMOINE NORD TERRITOIRE



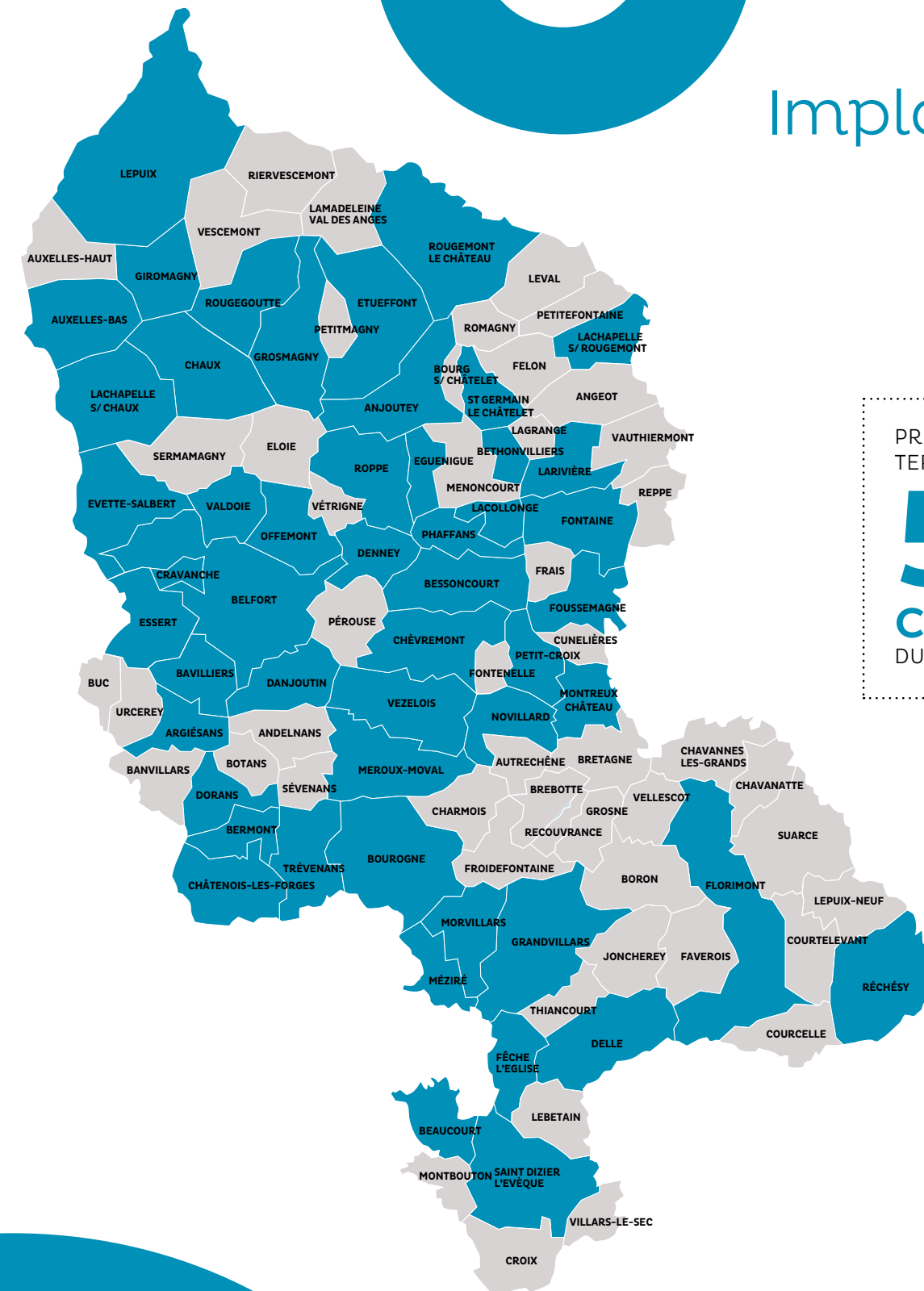
Quartier  
Pépinère  
à Belfort

**ET LE PATRIMOINE DES COMMUNES  
DE BAVILLIERS, ARGIÉSENS,  
CHÂTENOIS-LES-FORGES, DORANS,  
MEROUX-MOVAL, BERMONT ET TRÉVENANS**



Quartier des  
Blessonniers  
à Beaucourt

## ET LE PATRIMOINE SUD TERRITOIRE



**51**  
**COMMUNES**  
DU TERRITOIRE DE BELFORT

# Chiffres clés

## UN FORT LIEN SOCIAL

 **241** **COLLABORATEURS**  
50% D'HOMMES  
ET 50% DE FEMMES

 **42** **JEUNES ACCUEILLIS**  
DANS LE CADRE DE  
PMSMP (Périodes de  
Mise en Situation en Milieu  
Professionnel) CHANTIERS  
JEUNES

 **6** **RENCONTRES  
COLLECTIVES**  
AVEC LES LOCATAIRES  
(amicales, conseils de  
résidents ou groupes)

 **117** **OPÉRATIONS**  
COUP DE POING  
PROPRETÉ

 **53** **PARTICIPANTS**  
POUR LA 35<sup>E</sup> ÉDITION  
DU CONCOURS  
DE FLEURISSEMENT

**34** **COLLABORATEURS**  
POUR LE SERVICE DE  
REMPLACEMENT  
pour environ 3 200 jours  
de travail

**35** **APPRENTIS  
ET STAGIAIRES**

 **6** **COMMISSIONS**  
DES RELATIONS  
AVEC LES LOCATAIRES

 **285** **LOGEMENTS**  
ONT BÉNÉFICIÉ DE  
TRAVAUX AU TITRE DE LA  
FIDÉLISATION INDIVIDUELLE  
(pour un montant total de 197 214 €)

 **2528** **HEURES DE FORMATION** DISPENSÉES  
MALGRÉ LE CONTEXTE SANITAIRE

**47** **SAISONNIERS**  
VENUS RENFORCER  
LES ÉQUIPES  
principalement dans les  
quartiers soit environ  
1 000 jours de travail

**8** **CHANTIERS JEUNES**  
DONT 5 DANS  
LES QUARTIERS  
PRIORITAIRES DE LA  
POLITIQUE  
DE LA VILLE

 **7** **CONSEILS**  
DE CONCERTATION  
LOCATIVE

 **6** **NUMÉROS**  
DE LA LETTRE AUX  
LOCATAIRES PARUES

## UNE ACTIVITÉ INTENSIFIÉE

 **1 672** **DEMANDES  
DE LOGEMENTS**  
ENREGISTRÉES

 **1 454** **DOSSIERS**  
PRÉSENTÉS EN CALEOL  
(Commission d'attribution des  
logements de d'examen de  
l'Occupation des Logements)  
soit 30 logements en moyenne  
par séance

 **42 M€**  
**DE RECETTES**  
DE LOYERS

 **126 918** **APPELS PAR AN TRAITÉS**  
PAR LE CENTRE DE RELATIONS CLIENTS  
dont 76 847 appels entrants.

 **9,77%**  
**DE TAUX DE  
ROTATION**

 **48** **CALEOL** (COMMISSION  
D'ATTRIBUTION DES  
LOGEMENTS DE D'EXAMEN  
DE L'OCCUPATION DES  
LOGEMENTS)

 **30,17%**  
**DE TAUX DE  
COUVERTURE  
DES LOYERS**  
PAR L'APL ET L'AL

 **1 049** **ÉTATS DES LIEUX  
D'ENTRÉES**  
ET 1053 DE  
SORTIES

 **815** **LOGEMENTS  
EN VACANCE  
COMMERCIALE**  
(HORS DÉMOLITION  
ET VENTES)  
SOIT 7,26 %

 **98,3%**  
**TAUX DE  
RECouvreMENT**  
DES LOYERS  
2021 LOCATAIRES  
PRÉSENTS

 **24** **BIENS VENDUS**  
DONT 17 À DES  
LOCATAIRES HLM

## UN PATRIMOINE DE QUALITÉ



**11 094**  
LOGEMENTS



**326 €**  
LOYER MOYEN



**70m²**  
DE SURFACE  
MOYENNE  
DE LOGEMENTS



**LOGEMENTS NEUFS**

**21**

**LIVRÉS**  
INVESTISSEMENT  
TOTAL DE 4 406 940 €

**16**

**EN COURS DE CHANTIER**  
INVESTISSEMENT TOTAL  
DE 2 643 430 €

**40**

**EN ÉTUDES** POUR UN  
DÉMARRAGE EN 2022  
INVESTISSEMENT TOTAL DE  
6 838 000 €



**RÉHABILITATIONS**

**530**

**LOGEMENTS EN COURS DE CHANTIER**  
INVESTISSEMENT TOTAL DE 13 162 000 €

**288**

**LOGEMENTS EN ÉTUDES**  
**POUR UN DÉMARRAGE EN 2022**  
INVESTISSEMENT TOTAL DE 8 938 000 €



**ACQUISITION-AMÉLIORATION**



**DÉMOLITIONS**

**11**

**EN ÉTUDES**  
INVESTISSEMENT  
TOTAL DE 1 600 000 €

**75**

**LOGEMENTS DÉMOLIS EN**  
**2021**, INVESTISSEMENT TOTAL  
DE 1 535 000 €



**192**

**CAMÉRAS IMPLANTÉES SUR NOTRE PATRIMOINE**

## L'ATELIER



**23 753**

**HEURES TRAVAILLÉES** POUR UN EFFECTIF  
MOYEN DE 25,3 PERSONNES réalisées dans le  
cadre de la remise en état des logements ou l'entretien  
des bâtiments.



**14 000**

**COMPTEURS D'EAU**  
REPLACÉS SUR LE PARC



**17**

**CHANTIERS**  
D'EMBELLEMENTS PAR  
L'ÉQUIPE PEINTURE



**CONTRAT ROBINETTERIE**

**7 025**

**INTERVENTIONS** ONT ÉTÉ  
RÉALISÉES EN 2021, dont 3 668  
visites préventives diagnostics



**ENVIRONNEMENT**

**1 111 K€**

**DE CERTIFICATS**  
D'ÉCONOMIES  
ÉNERGÉTIQUES VALORISÉS



**DIAGNOSTICS**

**455**

**REPÉRAGES AMIANTE**  
AVANT TRAVAUX

**673**

**DIAGNOSTICS**  
GAZ

**490**

**DIAGNOSTICS**  
ÉLECTRICITÉ



**ASTREINTE**

**1 814**

**DOSSIERS**  
TRAITÉS PAR LA  
PLATEFORME  
D'APPEL

**972**

**N'AYANT**  
**PAS GÉNÉRÉ**  
**D'INTERVENTION**  
(prise de message  
uniquement)

**842**

**AYANT GÉNÉRÉ UNE**  
**INTERVENTION** (dont  
191 par les collaborateurs  
d'astreinte de Territoire  
habitat)



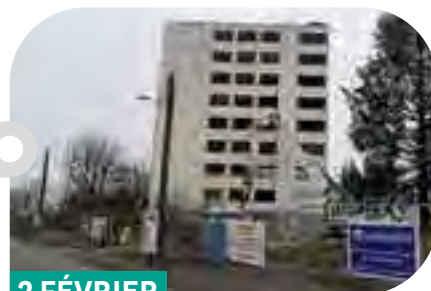
**L'ACTIVITÉ  
DE TERRITOIRE  
HABITAT**

## TEMPS FORTS



**7 JANVIER**

Lancement du nouveau logo de Territoire habitat et du centenaire de l'Office



**2 FÉVRIER**

Démolition 23 rue des Prières à Beaucourt



**25 MAI**

Inauguration des Carrés d'Hortense, Châtenois-les-Forges



**MAI - JUIN**

Chantiers jeunes



**16 JUIN**

Exposition historique au Siège de Territoire habitat



**1<sup>ER</sup> JUILLET**

Démolition du 3 rue Dorey



**15 JUILLET**

35<sup>e</sup> concours de fleurissement



**28 JUILLET**

Élection de Marie-Hélène Ivoll à la présidence de Territoire habitat



**13 OCTOBRE**

Participation au TED X Partenaires Belfort



**17 NOVEMBRE**

TED X Belfort



**3 DÉCEMBRE**

Élection de Marie-Hélène Ivoll à la Présidence de l'USH Bourgogne Franche-Comté



**6 DÉCEMBRE**

Renouvellement du label Quali'HLM



**8 DÉCEMBRE**

Lauriers des collectivités



**18 DÉCEMBRE**

Concours de décorations de fin d'année



**18 DÉCEMBRE**

Concours « Spécial 100 ans » en 2021

# Direction juridique

## LUTTE CONTRE LES EXPULSIONS

La lutte contre les expulsions passe inévitablement par un travail conséquent et une prise en compte de la fragilité de certains de nos locataires dès le premier mois d'impayés. Ainsi, le pôle recouvrement traite au plan

**600**  
NOUVEAUX DOSSIERS  
PAR MOIS AU PÔLE  
RECOUVREMENT

**1 400**  
DOSSIERS OBJET D'UN  
SUIVI MENSUEL

**200**  
DOSSIERS EN PHASE  
CONTENTIEUSE

**20**  
EXPULSIONS

amiable environ 600 nouveaux dossiers par mois. Certaines situations trouvent très rapidement une solution, d'autres malheureusement auront un parcours beaucoup plus lourd voire seront transmis entre les mains **des pôles contentieux et judiciaire** en vue d'une assignation en résiliation de bail devant le tribunal judiciaire.

Au 31 décembre 2021, près de 1 400 dossiers faisaient l'objet d'un suivi mensuel dont un peu moins de 200 en phase contentieuse ou judiciaire. In fine, c'est une vingtaine de familles ou de personnes seules qui est contrainte de quitter les lieux. Ces chiffres permettent d'apprécier à sa juste mesure l'ampleur du travail fourni pour éviter d'en arriver à l'expulsion.

En 2021 comme en 2020, l'impact de la crise sanitaire a été faible et la très grande majorité de nos locataires en difficulté a pu éviter des mesures coercitives notamment grâce aux partenariats que nous entretenons et aux dispositifs (CCAPEX, DALO) qui permettent à nombre de nos débi-

teurs de trouver des solutions (aides financières ou relogement).

En dernier lieu, il convient de souligner le travail fait sur près de 400 dossiers de locataires sortis du parc en dette pour recouvrer les créances avec l'aide des huissiers de justice afin qu'elles ne pèsent pas sur les finances de l'Office au détriment des locataires en place.

## PÔLE FONCIER-VENTES

L'arrivée d'un nouveau collaborateur a renforcé ce pôle et lui a permis de redoubler d'efficacité dans les missions qu'il poursuit. Avec 26 ventes de logements pavillonnaires ou collectifs, nos collaborateurs dépassent de près de 25% les objectifs fixés dans la Convention d'Utilité Sociale.

En outre, 12 places de parking ou box ont été vendus dont un ensemble de garages situé quai Vauban à Belfort.

Par ailleurs, de nouveaux périmètres de vente ont été ouverts par le Bureau du Conseil d'Administration afin de faciliter le parcours résidentiel de nos locataires susceptibles de bénéficier de la vente HLM. À fin 2021, le plan de vente comprenait, outre le secteur historique, six ensembles immobiliers avec les lotissements des Près de l'Etang sur Belfort et Offemont, les Champs de la Belle à Bavilliers le domaine du bois joli et le domaine de l'étang à Cravanche et le quartier des Vosges à Giromagny.

La moitié des cessions réalisées en 2021 a bénéficié à nos locataires contre 1/3 en 2020.

## PÔLE ASSURANCES

Toujours contraintes de s'adapter aux aléas petits ou grands, les collaboratrices du pôle assurances ont eu à gérer en 2021 174 sinistres dont 125 dégâts des eaux déclarés, 16 sinistres incendie et 33 dossiers de responsabilité civile.

À noter qu'en trois ans, le nombre de dossiers sinistres a augmenté de 60 % (109 en 2019, 133 en 2020 et 174 en 2021).

Soumises à de nouvelles polices d'assurance et au dispositif IRSI qui ne facilite pas le traitement des sinistres et leur suivi, elles instruisent les dossiers avec l'objectif de la satisfaction client mais aussi de l'équilibre précaire du rapport sinistre/prime, indicateur principal du montant de nos primes d'assurance.

## PÔLE MARCHÉS PUBLICS

Malgré une équipe réduite suite au départ volontaire d'une collaboratrice, le pôle marché maintient le cap et a traité en 2021 46 consultations – contre 30 en 2020 – pour moitié marchés de travaux et marchés de services pour autre moitié.

Le pôle marché a par ailleurs élaboré un guide de l'achat et des modes opératoires déclinables pour l'ensemble des services acheteurs. C'est une vraie force pour Territoire habitat et le gage d'une transparence et d'une équité dans le traitement de la commande publique.

Le lancement d'un marché de l'innovation, inédit à Territoire habitat, a également marqué l'année 2021.



## DOSSIERS TRANSVERSAUX

Ce service a en charge un ensemble de conventions impactant l'activité des services ainsi que la gestion de données patrimoniales et d'occupation.

— **Convention d'Utilité Sociale :** Suivi des engagements avec notamment le bilan des ventes à produire trimestriellement à la DDT et le classement du patrimoine selon le service rendu ;

— **Enquête annuelle SLS :** 2 500 locataires ont été enquêtés en 2021 et 172 sont facturés d'un SLS du fait de leurs ressources. À noter un important travail réalisé avec le service juridique pour éviter au maximum les facturations pour non réponse à l'enquête. Au mois de mai – en fin d'enquête – 62 locataires étaient facturés à ce titre mais ce chiffre a été ramené à 6 à fin décembre ;

— **Pilotage de la Convention d'abattement TFPB dans les QPV :** un nouvel avenant a été signé en décembre 2020. Le montant du programme prévisionnel 2021 est de 1 121 641 € pour un abattement de 925 872 €.

## ARCHIVES

C'est après avoir confié au cabinet STUDIA une mission d'assistance à la mise en place d'un processus complet d'archivage physique et numérique que l'impérieux besoin d'avoir un archiviste en interne s'est fait jour. Garant de la sécurité, de la conservation et de la destruction de nos documents dans le strict respect des règles et notamment du RGPD, notre archiviste a d'ores et déjà traité les dossiers des clients partis de 1997 à 2017 et évacué pour destruction sécurisée après visa des archives départementales plus de 100 mètres linéaires de documents.

Il sécurise également la consultation des archives et ce ne sont pas moins de 45 demandes de consultation en 10 mois qui lui ont été formulées par l'ensemble des services preuve du travail en transversalité qu'il déploie.

Le travail sur les archives numériques a également débuté avec une première étape relative à la signature électronique.

## ➕ ZOOM SUR

### Nouvelle campagne publicitaire de Territoire habitat dédiée à l'achat

Le service communication et marketing et le service foncier ont lancé une campagne publicitaire avec un message clé : « Acquérir un logement neuf ou ancien avec Territoire habitat, c'est possible ! ».

- Campagne 4x3 Belfort Centre (décembre 2021 / février 2022) ;
- publicité Magazine Vivre Aire Urbaine et supplément immobilier Est Républicain ;
- création d'une vidéo « Visite virtuelle 360 » sur un projet existant et diffusée sur nos différents réseaux sociaux ;
- post Facebook et LinkedIn.

#### ACTIONS SPÉCIFIQUES SUR LE SITE D'ANNONCES EN LIGNE LEBONCOIN.FR

- Création d'une fiche vente réunissant toutes les informations concernant le logement mis en vente nécessaire à la mise en ligne de l'annonce de vente sur le site ;

- élaboration d'un tableau de suivi des annonces et d'un mode opératoire régissant l'organisation entre les deux services ;

- publications des annonces et suppression selon le besoin (annonces expirées ou annonces à retirer suite à la vente) ;

- suivi statistiques chaque mois et du budget allouer au service foncier sur ce site ;

- bannière publicitaire.



# Direction des Affaires Financières

## Comptabilité commerciale – une nouvelle organisation

La direction financière s'organise autour des nouvelles obligations légales et réglementaires. Une nouvelle équipe prend place succédant à la précédente et au Trésor public pour reprendre et décliner le mode de fonctionnement d'une comptabilité commerciale.

Cela commence par une identification claire en interne et en externe des rôles et missions de chacun des collaborateurs afin de devenir des référents dans leur périmètre d'action, de construire une équipe efficace, autonome et auto-apprenante, de constituer des binômes afin d'assurer une permanence et une continuité du service.

Ainsi la DAF se décline, en un pôle Fournisseurs, un pôle Clients et rapprochement bancaire, un pôle comptabilité générale, un pôle contrôle de gestion et suivi budgétaire et un pôle financement.

### PÔLE

#### FOURNISSEUR

Le pôle Fournisseurs est dédié comme son nom l'indique au suivi, gestion, règlement des fournisseurs en collaboration constante avec les services acheteurs de Territoire habitat.

### PÔLE

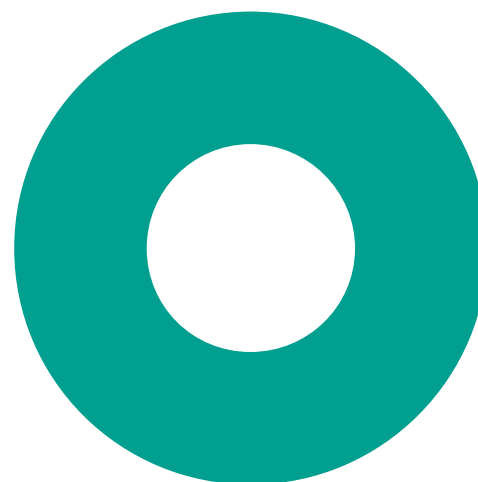
#### CLIENT

Le pôle Clients (comprenant les locataires et toutes autres facturations autres que les loyers) et rapprochement bancaire travaille en coopération avec le service Loyers et Charges de la Direction clientèle et les services Recouvrement et Contentieux de la Direction juridique.

### PÔLE

#### DE GESTION

En complément de ces échanges quotidiens, des rencontres régulières sont désormais programmées avec chacune des directions afin de renforcer le dialogue et la mise en œuvre de projets communs, dont le déploiement du contrôle de gestion et le suivi budgétaire courant 2022 qui sera assuré par le pôle contrôle de gestion, le pôle gestion et suivi du financement ou le renforcement et/ou la mise en place de bonnes pratiques afin d'assurer les données financières et comptables par le pôle comptabilité générale en lien avec le contrôle interne.



Ces différentes prises de fonction, créations de postes et le souhait d'une montée en compétence de l'équipe au complet nécessitent de multiples formations. Certaines ont déjà été dispensées en 2021 (prise en main d'ARAVIS « comptabilité », spécificité de la TVA immobilière, etc.), d'autres sont prévues pour 2022.



#### PASSAGE D'UNE COMPTABILITÉ PUBLIQUE À UNE COMPTABILITÉ COMMERCIALE, DES COMPTES CERTIFIÉS SANS RÉSERVE

Cela continue par la réussite d'un premier challenge de taille, l'organisation du passage de la comptabilité publique à la comptabilité commerciale au 1<sup>er</sup> janvier 2020 et la clôture des comptes de 2020. En collaboration étroite avec Grant Thornton (Cabinet d'Audit et d'expertise et de conseils financiers) et notre commissaire aux comptes (le Cabinet Exco) nous avons établi des comptes annuels 2020 certifiés sans réserve par celui-ci.

Ces premiers travaux ont mis en exergue une organisation encore fortement influencée par la logique de la comptabilité publique. Le second défi de 2021 a été de poser, d'enseigner ou d'orienter l'ensemble des collaborateurs de Territoire habitat vers de nouveaux réflexes imposés par la réglementation qui seront renforcés, étendus en 2022 avec la mise en place du contrôle de gestion, le suivi budgétaire et les procédures liées au contrôle interne.

#### CONSTRUCTION BUDGÉTAIRE BASÉE SUR LE DIALOGUE ET L'ÉCHANGE

Afin d'assurer un suivi budgétaire en 2022, nous avons à partir du second semestre 2021 engagé un dialogue de gestion avec les différents services en proposant une nouvelle approche de construction budgétaire basée sur les consommations réelles. Ces échanges ont abouti à modifier l'affectation de certains comptes comptables, l'organisation analytique des services, à replacer des budgets au sein des services consommateurs, à passer vers un nouveau module de gestion budgétaire, ARAVIS web-budget. L'idée sous-jacente est de responsabiliser les gestionnaires de budget, d'assouplir la maîtrise de leur budget et d'en faciliter le suivi tant à leur niveau que pour le pôle contrôle de gestion/suivi budgétaire. L'étape suivante pour 2022, sera d'utiliser l'outil pour la construction des budgets de 2023.

Le dernier gros défi de 2021 a été la clôture des comptes de 2021 avec la mise en place d'un rétroplanning et d'un calendrier de clôture rigoureux afin de respecter les délais, engageant toute l'équipe de la DAF. L'ensemble des directions a été sollicité et a participé de manière active à la clôture des comptes et aux demandes du commissaire aux comptes.



Réussite d'un premier challenge de taille : le premier arrêté des comptes en comptabilité commerciale pour l'exercice 2020.

### Objectifs 2022

Une année 2021 riche en actions et en livrables, prémices des nombreux challenges qui nous attendent pour 2022 et qui vont s'appuyer sur l'implication de tous :

- La consolidation de l'équipe DAF et les dialogues interservices ;
- La mise en place du contrôle de gestion ;
- La participation de la DAF à la mise place du contrôle interne ;
- La gestion des interfaces entre les différents logiciels et la constitution d'écritures automatiques sécurisant les flux et les données ;
- L'élaboration de requêtes communes entre la DAF et les différents services pour formaliser les états de contrôle pour parler d'une même voix ;
- L'établissement d'une situation intermédiaire des comptes au 30/06/2022 ;
- L'optimisation du module web-budgétaire pour construire un budget 2023 en phase avec le besoin réel des services et consolider l'atterrissage des résultats.



## Direction des Ressources Humaines

Le dialogue social : Une volonté de maintenir et développer le dialogue avec les collaborateurs et les instances représentatives du personnel.

En 2021, le travail avec les élus du personnel a représenté une part importante de l'activité de l'entreprise. De nombreuses occasions pour engager les discussions et déterminer les modalités de fonctionnement de Territoire habitat se sont présentées.

### COMITÉ SOCIAL ET ECONOMIQUE

Territoire habitat va bien au-delà de ses obligations légales dans l'organisation de ses réunions avec le Comité Social et Économique.

En 2021, pas moins de 13 séances ont été organisées, un chiffre qui va bien au-delà des 6 réunions obligatoires. Les élus du personnel sont ainsi régulièrement consultés sur les orientations et la bonne marche de l'entreprise.

Les thèmes abordés couvrent l'activité courante et stratégique de l'entreprise : budget, comptes financiers,

organisation de l'entreprise avec un regard sur les organigrammes des services, travaux relatifs à l'hygiène et la sécurité des collaborateurs, projets liés au patrimoine de l'office...

2021, c'est aussi une rencontre hebdomadaire avec les quatre délégués syndicaux pour le suivi de la crise sanitaire : il s'agissait de suivre l'évolution de l'épidémie et de réfléchir à comment se conformer aux préconisations gouvernementales : point sur les équipements mis à disposition des collaborateurs, mise en œuvre des mesures barrière et du respect des jauges pour les réunions de travail, déploiement du télétravail, etc.

“

L'attention particulière portée aux collaborateurs se trouve inscrite durablement.

### ORGANISATIONS SYNDICALES

Des séances de travail avec les organisations syndicales ont également rythmé l'année 2021. Quatre nouveaux accords d'entreprise ont été conclus après une vingtaine de rencontres. Ces échanges, productifs et constructifs, aboutissent à améliorer encore les conditions de travail des collaborateurs.

Outre l'accord collectif annuel relatif à la politique salariale, les organisations syndicales et la Direction Générale se sont entendus sur l'actualisation de la classification des emplois, la mise en œuvre d'un plan d'épargne entreprise et sur un accord relatif à l'égalité femmes/hommes et à la qualité de vie au travail.

Ces discussions permettent d'inscrire Territoire habitat dans un processus pérenne pour les actions permettant aux collaborateurs de « bien vivre leur entreprise ».

### ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

En matière d'égalité professionnelle, Territoire habitat renforcera ses actions visant à maintenir et améliorer la lutte contre les stéréotypes et l'équilibre entre les deux sexes.

Cet accord entérine les engagements responsables de Territoire habitat qui inscrit de bons résultats avec un effectif à l'équilibre entre les hommes et les femmes et un index égalité

hommes femmes de 82 points sur 100 (pour mémoire 75 points sont nécessaires pour remplir ses obligations légales).

### LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Grâce à l'aboutissement des négociations avec les organisations syndicales, l'attention particulière portée aux collaborateurs se trouve également inscrite durablement.

La qualité de vie au travail, temps fort de l'entreprise depuis 2019, se trouve formalisée et renforcée.

Grâce à cet accord, les collaborateurs bénéficieront d'une semaine dédiée axée autour d'activités leur permettant de vivre de nouvelles expériences en entreprise.

À noter qu'en 2021, les collaborateurs ont pu « se retrouver » pendant une semaine lors de balades sophrologiques, ateliers photos, échanges entre métiers, ateliers dégustation en plein conscience...

De même, comme l'année dernière, pour les fêtes de fin d'année, une pause sucrée a été offerte aux collaborateurs avec une distribution de douceurs chocolatées et vitaminées.



### + ZOOM SUR

## Le Service intérieur : essentiel à la Qualité de Vie au Travail

Le Service Intérieur a pour mission de fournir et d'assurer le suivi des moyens généraux (hors moyens informatiques) nécessaires au fonctionnement de Territoire habitat (véhicules, mobilier, fournitures, habillement...).



Il participe aux bonnes conditions de travail des collaborateurs avec une dépense annuelle de près de 450 000 €.

2021 sera comme en 2020, une année tournée vers la mise à disposition d'équipements de protection pour les collaborateurs. La priorité a été de mettre à disposition des masques (plus de 10 000 masques de fabrication française ont été achetés) et a été de renforcer la mise à disposition de matériel de ménage pour l'entretien des locaux.

Au-delà de cette mission, les collaborateurs du service intérieur se mobilisent pour apporter aux équipes les moyens de travailler :

- gestion du parc automobile ;
- suivi de l'entretien des véhicules et sensibilisation des collaborateurs sur la maîtrise des consommations des carburants ;
- mise à disposition de mobilier et de fournitures de bureau ;
- gestion des frais postaux.

### QUELQUES CHIFFRES CLÉS

**73** VÉHICULES DONT 6 RENOUEVÉS EN 2021

**503** BONS DE COMMANDE POUR L'ENTRETIEN ET UNE DÉPENSE DE 45 K€

**853 757** KILOMÈTRES PARCOURUS PAR LES COLLABORATEURS POUR L'EXERCICE DE LEURS MISSIONS

**73 k€** DE DÉPENSE DE CARBURANT

**80 k€** POUR LE MOBILIER ET FOURNITURES

**80 k€** DE FRAIS POSTAUX

FORMATION

PROFESSIONNELLE

QUALIFIANTE

2

COLLABORATEURS ONT VALIDÉ LEUR CURSUS DE CHARGÉ D'OPÉRATIONS

40

COLLABORATEURS GESTIONNAIRE DE VIE LOCATIVE ONT DÉBUTÉ LEUR CURSUS DE VALIDATION DU TITRE DE GARDIEN D'IMMEUBLES (5 MODULES POUR 27 JOURS DE FORMATION PAR COLLABORATEUR DÉPLOYÉS DE FÉVRIER 2021 À MAI 2022)



**LA FORMATION PROFESSIONNELLE : UN POINT FORT EN PLEIN DÉVELOPPEMENT**

Territoire habitat investit sur ses collaborateurs avec une offre de formation permettant l'obtention de titres professionnels qualifiants (reconnus par la branche professionnelle et inscrits au Répertoire National des Certifications Professionnelles).

**FONCTIONS MANAGÉRIALES**

Un focus particulier a été également fait en 2021 sur les fonctions managériales bousculées dans leur mode de fonctionnement, dans l'accompagnement de leurs équipes face au flot de mesures liées au contexte sanitaire : apport de « positif » au quotidien, gestion des risques professionnels, gestion des plannings entre présents/absents/ télétravailleurs...

**LIEN SOCIAL**

Pour les collaborateurs, le service intérieur c'est aussi un acteur transversal du lien social dans l'entreprise :

- lien entre le siège, les Unités Territoriales, les secteurs et l'Atelier avec un service de portage quotidien du courrier et équipements auprès des équipes (la « navette ») et d'échanges sur l'actualité de l'entreprise ;
- lien avec les collègues pour la gestion et la participation aux diverses manifestations internes : participation à l'organisation de la semaine Qualité de Vie au Travail, remise des médailles du travail, remise des paniers garnis aux retraités, participation à l'inauguration de nouveaux logements.



**RÉSEAU SOCIAL D'ENTREPRISE, UN OUTIL DEVENU INCONTOURNABLE DE NOTRE COMMUNICATION INTERNE**

Workplace Territoire habitat, né avec la crise sanitaire, a rencontré un succès pendant les périodes d'isolement et pas seulement, après une année d'existence l'engouement perdure.

L'objectif de Workplace est de faciliter la communication entre les différents services, équipes, quel que soit leur lieu de travail, à la maison, sur le terrain...

Workplace est devenu l'outil incontournable de la remontée d'information des collaborateurs de terrain.

Son interface très proche de Facebook a permis à tous les collaborateurs de s'approprier rapidement workplace car l'environnement leur est très familier.

Aucun développement projet n'a été nécessaire pour construire l'interface Territoire habitat, le panneau d'administration étant très intuitif. La Direction des Systèmes d'Information n'a pas été contrainte d'accompagner la création et la gestion de l'outil, le Workplace est totalement

géré par l'équipe Communication et Marketing. Ainsi, les équipes informatiques peuvent se concentrer sur leurs missions et différents projets de développement de notre administration réseau.

Un événement sur site, des travaux réalisés, l'arrivée d'un nouveau collaborateur... Un smartphone, une photo, une vidéo et en un clic toute l'entreprise est informée de manière instantanée.

La parole s'est régulée d'elle-même, les collaborateurs assument eux-mêmes leur discours, les sujets qu'ils souhaitent traiter. La modération des propos se fait d'elle-même. Il n'y pas de hiérarchie, chacun s'exprime à son niveau comme il le souhaite, sans censure.

Autre avantage de l'outil, messagerie instantanée, visio, partage de documents, groupes d'échanges... Workplace réunit en un seul endroit les fonctionnalités de Teams, zoom, Whatsapp, messenger...

Rappelons également que le workplace est complété par un site intranet et la parution de 6 numéros de la Gazet'th, journal destiné aux collaborateurs et distribué tous les 2 mois avec la fiche de paie.

“

Faciliter la communication entre les différents services, équipes, quel que soit leur lieu de travail, à la maison, sur le terrain...

**LES STATISTIQUES CHIFFRÉES**

**TÉMOIGNENT DE L'ADHÉSION**

**DES ÉQUIPES À L'OUTIL**

201

INSCRITS SUR 247 COLLABORATEURS

167

UTILISATEURS ACTIFS MENSUELLEMENT

820

PUBLICATIONS CRÉÉES

1679

COMMENTAIRES

10 891

RÉACTIONS

1872

MESSAGES

# Direction clientèle

En 2021, les équipes de la Direction clientèle se sont employées à assurer une qualité de service due à nos clients locataires, dans le cadre de nos engagements Quali'HLM et prochainement Quali'Bail.



## RELATION CLIENTS

L'année 2021 aura vu par exemple, le développement de « **l'écoute client** », particulièrement au niveau de notre **Centre Relation Clients**, par le biais de l'amplification des enquêtes de satisfaction, mais aussi par la création d'enquêtes téléphoniques plus spécifiques, en partenariat avec les services de notre **Direction Maîtrise d'Ouvrage**, pour évaluer les besoins de nos locataires, bien en amont de la construction de programmes de réhabilitation.

Le **département vie locative** quant à lui, fort de sa centaine de collaborateurs de proximité, a mis en place un plan d'action nettoyage spécifique, en développant des opérations coup de poing propreté et en accentuant les contrôles, afin de faire progresser la satisfaction de nos clients sur le thème de la propreté des parties communes, ce qui a permis de passer d'un taux de satisfaction de **70 à 85 %**.

Ce ne sont pas moins de 180 collaborateurs mobilisés au quotidien, tout au long de l'année, afin d'assurer une qualité d'écoute, d'accompagnement et de réponse à destination de nos clients, déjà locataires ou à la recherche d'un logement.

## QUALIBAIL

Dans ce contexte, pour s'adapter aux nouvelles exigences de notre clientèle, nos collaborateurs ont été à nouveau impliqués pour participer activement à l'évolution de nos processus, dans le cadre de notre orientation vers une certification Quali'Bail.

## PÔLE COORDINATION

Toujours dans un souci d'efficacité opérationnelle et d'équité pour nos clients, le **pôle coordination** a pris l'initiative de mettre en place et animer des sessions de formation interservices, sur la base de nos processus **qualité**, dans un schéma de travail **transversal** au sein des différents services de la Direction clientèle, ce qui a permis de veiller à la bonne **uniformisation des pratiques** sur l'ensemble des secteurs de Territoire habitat.



**Mise en place d'un plan d'action nettoyage spécifique, en développant des opérations coup de poing propreté**

## DÉPARTEMENT LOYERS ET CHARGES

Parallèlement à ces actions, le **département loyers et charges** s'est investi avec les services de la **Direction Maîtrise d'ouvrage** pour assurer le bon déroulement de la campagne 2021 du remplacement de l'ensemble des compteurs individuels d'eau sur notre patrimoine, sachant que ces nouveaux équipements, en mode télérelève, permettent une facturation mensuelle et assurent une transparence et une meilleure maîtrise des consommations pour nos clients.

## TRANQUILLITÉ DES LOCATAIRES

Dans cette même dynamique d'évolution de nos fonctionnements, le **pôle Prévention Sécurité**, qui vient en soutien des actions du **Département Vie Locative** afin que Territoire habitat puisse assurer la tranquillité résidentielle à ses clients locataires, a pu développer en 2021 des actions conjointes, concrètes, avec **nos partenaires locaux** (police nationale, police municipale, gendarmerie, médiateurs, gardes champêtres...).



BAISSE  
DE LA VACANCE  
EN 2021

## VACANCE

Enfin, les différentes actions du **département commercial** associées aux opérations du **service communication/marketing**, mais aussi aux travaux de réhabilitation et de déconstruction pilotés par les **services de la Direction Maîtrise d'Ouvrage**, ont permis de faire baisser la vacance globale de Territoire habitat en 2021, passant de 988 logements vacants (**8,81 %**) au 31/12/2020 à 864 (**7,77 %**) au **31/12/2021**.

Cette **dynamique collective** portée en 2021 par les collaborateurs de la Direction clientèle, devra se poursuivre en 2022, en développant toujours

**988**  
LOGEMENTS VACANTS  
AU 31/12/2020 : 8,81 %

**864**  
LOGEMENTS VACANTS  
AU 31/12/2021 : 7,77 %

des actions et des outils à destination de nos clients, pour améliorer encore leur niveau de satisfaction, mais aussi pour poursuivre la baisse de la vacance qui reste un axe stratégique prioritaire pour Territoire habitat qui évolue dans un marché fortement détendu.



# Loyers et charges

Chez Territoire habitat, la maîtrise des charges locatives constitue un enjeu quantitatif et qualitatif majeur à destination de nos clients-locataires et se conjugue avec une amélioration constante du service rendu aux clients.

Grâce à un suivi permanent dans la gestion des dépenses récupérables, la maîtrise des charges s'inscrit aussi dans la politique de qualité de service engagée par Territoire habitat.

## L'ACTIVITÉ

Le département Loyers et Charges assure également le processus complet de la facturation mensuelle, la gestion de l'eau, le suivi du conventionnement, la gestion des provisions

L'ACTIVITÉ 2021  
EN QUELQUES  
CHIFFRES :

**9 734**  
LOCATAIRES  
RÉGULARISÉS, DONT  
92 % ONT OBTENU UN  
REMBOURSEMENT DE  
CHARGES

**2 200**  
DOSSIERS D'ENTRANT/  
SORTANT TRAITÉS

**9 793**  
LOGEMENTS ONT EU  
UN RÉAJUSTEMENT  
DE PROVISIONS EN  
JANVIER 2021 ET 6 648  
LOGEMENTS EN JUIN  
2021.

**13 860**  
COMPTEURS  
INDIVIDUELS D'EAU  
FROIDE ET D'EAU  
CHAUDE REMPLACÉS ET  
RÉGULARISÉS EN 2021

À noter que malgré le contexte sanitaire et le confinement, les équipes du département Loyers et Charges sont restées mobilisées afin de respecter les dates de quittancements mensuels et la régularisation des charges en avril 2021.

# Centre de Relations Clients (CRC)

Pour plus d'efficacité et de performance, le Centre de Relation Clients est le point d'entrée clé pour les clients de Territoire habitat avec un numéro de téléphone unique. Il doit offrir un service de qualité à l'ensemble de nos locataires et répondre à deux exigences : une prise en charge rapide de la demande et l'apport d'une solution adaptée et efficace.



**Tous les services et départements sont acteurs de la satisfaction clients et la collaboration interservices reste le point névralgique de la qualité de réponse apportée et de l'optimisation des services aux clients. Les actions destinées à améliorer encore la bonne coordination interservices devront se poursuivre en 2022.**

Dans ce contexte, le CRC a développé une politique d'optimisation et de modernisation de la relation clients :

Gestion (de la) relation client (GRC) sont aujourd'hui les maîtres mots qui animent l'équipe du CRC en terme de relation avec nos clients-locataires.

Cette approche permet de passer d'une vision globale de notre relation avec les clients à une approche plus individuelle et précise pour des actions ciblées et adaptées. En 2021, le CRC a créé et enregistré 21 310 nouvelles sollicitations (« affaires »).

## L'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS

L'engagement pour un service performant et homogène constitue la première attente de nos clients. Ainsi le CRC a développé au cours de cette année 2021 différentes enquêtes et campagnes d'appels à destination de nos locataires.

### Quelques exemples :

La mesure de la satisfaction suite aux réhabilitations de la rue Faidherbe à Belfort et des Champs Blessonniers à Beaucourt fait apparaître des taux de qualité globale concernant les entreprises intervenantes de 85 % et 90 %.

Dans le cadre des enquêtes qualité de service à destination des clients partis en 2019 et en 2020, 89 puis 90 % des personnes interrogées recommandent Territoire habitat.

Le CRC a également mené des campagnes d'appels à la demande de différents services, par exemple :

— **Pôle Coordination** : dans le cadre du dispositif « Fidélisation », enquête des locataires de 40 ans d'ancienneté et plus dans le parc Territoire habitat (182 locataires interrogés), qui

n'avaient jamais sollicité le dispositif fidélisation, afin de leur permettre de pouvoir profiter de travaux de réparations locatives pris en charge par Territoire habitat ;

— **DMO** : interrogation des locataires pour évaluer leurs besoins avant la construction de programmes de réhabilitation.

## L'ORGANISATION DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ET PHYSIQUE

La professionnalisation de la relation aux clients s'est encore intensifiée en 2021. L'équipe du CRC, composée de 8 conseillers (dont un apprenti), a pris en charge 76 847 appels entrants sur le numéro unique de Territoire habitat et offert un taux de réponse aux appels de 95,6%.

Dans une démarche de qualité et de satisfaction de ses interlocuteurs, le CRC s'engage à recontacter systématiquement les clients qui n'auraient pas trouvé de conseiller disponible lors du premier appel.

Ainsi pour l'année 2021, 126 918 appels téléphoniques entrants et sortants ont été enregistrés, avec un temps moyen de communication de 2,14 minutes.



L'accueil des visiteurs au siège s'est adapté au gré des différentes mesures gouvernementales et sanitaires pour conserver et offrir un accueil quotidien au public tout au long de l'année.

Le nombre de visiteurs a progressé mensuellement et notre organisation a permis d'accueillir, à l'accueil du siège, 13 131 personnes sur 2021.

“  
La gestion de la relation client sont aujourd'hui les maîtres mots qui animent l'équipe du CRC en termes de relation avec nos clients-locataires.”



**8**  
CONSEILLERS  
COMPOSENT  
L'ÉQUIPE DU CRC  
**21 310**  
NOUVELLES  
SOLLICITATIONS  
**76 847**  
APPELS ENTRANTS  
**2,14 mn**  
DE TEMPS  
MOYEN DE  
COMMUNICATION  
**13 131**  
PERSONNES  
ACCUEILLIES AU  
SIÈGE  
**90%**  
DES PERSONNES  
INTERROGÉES  
RECOMMANDENT  
TERRITOIRE  
HABITAT

## + ZOOM SUR

### COVID-19

## L'accueil du client en toute sécurité

Le contexte sanitaire complexe a perduré en 2021 et l'accueil client avec sens de circulation adapté au siège de Territoire habitat n'est plus une situation temporaire mais permanente.

De ce fait, le service Communication et Marketing en collaboration avec les équipes d'accueil du siège ont créé une signalétique conforme à cette nouvelle donne.

Les accueils « point information », « Mutation » et « recouvrement » bénéficient désormais de chemins de circulation au sol indiqués par des autocollants rubanisés normés au passage nombreux de public, d'affichages de consignes « gestes barrières » « port du masque », fléchage au sol. Le sens de circulation est à sens unique évitant ainsi les échanges, croisements entre les clients... Un investissement de 3 500 € pour la sécurité du client et des collaborateurs.

L'élaboration et la mise en place de ces différents éléments ont été réalisées avec les équipes d'accueil du CRC. En effet, au contact du client chaque jour, les équipes du CRC ont l'expérience des habitudes de circulation de nos clients et cela a permis de trouver le meilleur moyen de les orienter dans nos locaux en toute sécurité.

# Département commercial

Après une année 2020, marquée par le COVID et une forte augmentation de la vacance, l'exercice 2021 s'annonçait incertain.

## BILAN 2021

Le bilan de cette année 2021 est positif en terme d'évolution sachant que la **tendance s'inverse** en 2021 :

- vacance globale au 31/12/2021 **(7,77 %)** : 864 logements vacants, soit **- 124 logements** en comparaison au 31/12/2020 où le niveau de vacance était de 8,81 % ;
- vacance globale à + 3 mois au 31/12/2021 **(4,92 %)** : 547 logements soit **- 131 logements** versus 31/12/2020 (6,10 %) ;
- vacance hors démolitions hors ventes au 31/12/2021 **(7,26 %)** soit **- 9 logements** versus 31/12/2020 (7,66%).

Pour autant, le niveau de vacance reste encore élevé et nécessite des actions de plus grande ampleur, au-delà des actions commerciales et marketing ponctuelles, notamment dans le cadre de démolitions à plus long terme d'immeubles de type tours, qui ne répondent plus à la demande dans un marché local détendu.



## L'ORGANISATION

Au cours de l'année 2021, le département commercial a encore optimisé son organisation sur deux postes stratégiques.

Le premier en agence commerciale en intégrant une conseillère commerciale sédentaire en charge de l'accueil de l'ensemble des candidats primo-demandeurs et de leur orientation en fonction des besoins exprimés. Cette action a permis un **meilleur suivi des prospects** à la recherche d'un logement. La conseillère commerciale sédentaire assure aussi d'autres missions liées à des actions commerciales.

Le second poste concerne l'équipe « Techniciens états des lieux ». Il a été décidé d'intégrer un nouveau technicien pour recalibrer l'équipe, en correspondance avec les flux réels

des états des lieux, mais aussi de détacher deux d'entre eux pour optimiser la gestion des budgets spécifiques liés à la **lutte contre la vacance** et fluidifier la coordination des travaux de nos prestataires.

Ainsi, à ce jour, l'organisation se décline de la manière suivante :

- 8 techniciens états des lieux **sectorisés** qui assurent les constats d'entrées et sorties ainsi que les commandes et le suivi des travaux en entretien courant ;
- 2 techniciens états des lieux qui interviennent sur **tout le patrimoine** lorsqu'il s'agit de réfections de logements plus importantes nécessitant l'intervention d'un plus grand nombre d'entreprises. Ils ont en charge la gestion

“

Le département commercial a encore optimisé son organisation avec la création de deux postes stratégiques : une conseillère commerciale sédentaire et un nouveau technicien états des lieux.

des budgets « lutte contre la vacance » et « logements très dégradés » au-delà de l'entretien courant. Ils assurent la planification des chantiers et le suivi travaux, la réception des fins de chantier et la validation des factures. Leur mission s'étend jusqu'à l'état des lieux d'entrée et le suivi du nouvel entrant, le premier mois.

Cette organisation a rapidement **fait ses preuves en 2021** en augmentant le nombre de logements remis en état par rapport à 2020 sur la même base de budget, tout en gardant le standard à la relocation en terme de qualité de service.

## CAMPAGNES COMMERCIALES

Même si la situation sanitaire n'a pas permis l'organisation d'événements (street marketing, journées



portes ouvertes...), Territoire habitat a développé son organisation sur la gestion et le suivi des annonces de logements. Plusieurs supports dédiés ont été sollicités pour des campagnes commerciales, **en lien avec le service communication marketing** (site Territoire habitat, le bon Coin, Instagram, Facebook).

La création d'un poste au service marketing et communication, dédié aux annonces de location, est venu **fluidifier et optimiser** notre visibilité sur les différents supports de diffusion.

**L'année 2021 est placée sous le signe de l'optimisation de l'organisation et des moyens, avec un effet visible sur l'évolution de la vacance. L'année 2022 devra être la concrétisation de toutes ces évolutions en terme de résultat.**

# Département Vie Locative

## LE RÔLE

- Le suivi du client, la gestion de la vie du bail, de l'entrée dans les lieux dans le logement jusqu'à sa sortie.
- Le traitement des sollicitations clients.
- La qualité du service rendu.

## LES ACTEURS

Le personnel de proximité des UT, orchestré par le Responsable d'UT, son assistante, le technicien d'UT, son assistante, le CC, le Gestionnaire de vie locative (GVL – ex gardien) et les agents d'entretiens. **Autant de collaborateurs au service des clients.**

## LA LOCALISATION

**3 Unités Territoriales (UT)** décentralisées réparties sur le département du Territoire de Belfort

- L'UT NORD  
46 rue parant, Belfort
- L'UT EST  
24 bis rue Gaston Defferre, Belfort
- L'UT OUEST  
2 place Schuman, Belfort

**9 antennes de proximité sur les différents secteurs du département.**



### EN 2021, DES MESURES POUR ASSURER LA CONTINUITÉ DE SERVICE DANS UN CONTEXTE DE CRISE SANITAIRE.

L'Office s'est organisé pour garantir une **continuité de service de proximité** auprès de l'ensemble des clients. Accueil et information des locataires en application des mesures gouvernementales, l'accueil physique du public a été adapté. Des informations ont été régulièrement affichées dans les halls et au siège.

Tous les 3 ans, Territoire habitat réalise une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de locataires, afin de mettre en œuvre des mesures d'amélioration continue de la **qualité de service**.

Il reste des pistes de progrès :

- la propreté des parties communes et des abords ;
- les délais de traitement des réclamations.

### PLAN D'ACTION PROPRETÉ

La satisfaction à l'égard de la propreté ayant légèrement baissé avec 70 % de locataires satisfaits contre 72 % en 2016, des progrès étaient à réaliser dans ce domaine, notamment en matière de propreté des paliers et des espaces extérieurs. En 2021, le Département Vie Locative a lancé un plan d'action propreté afin d'optimiser nos actions sur les adresses où le taux était le plus faible.

#### COMMENT ?

Mise en place d'actions spécifiques sur les adresses identifiées par secteur en deux étapes :

#### Actions communes :

- intensification contrôles paliers : Gestionnaire de Vie Locative, Chargé de clientèle et Responsable d'Unité Territoriale ;
- opérations coup de poing supplémentaires.



#### Actions plus ciblées pour certains secteurs :

- contrôles accentués des dépôts sauvages ;
- développement des interventions de nettoyage par entreprises extérieures ;
- interventions conjointes avec les partenaires (communes, communautés de communes).

#### Résultats :

**Suite à une enquête réalisée par le CRC pour mesurer sur les sites concernés, le taux de satisfaction généré par le Plan d'Action Propreté, il s'avère que nous obtenons un bilan très positif avec 15 points gagnés soit 85 % de satisfaction globale.**

### GESTION DE LA RÉCLAMATION

#### RÉPONDRE AUX DEMANDES DE NOS CLIENTS

Le service du Département Vie Locative poursuit ses objectifs en matière de **qualité de service** et d'**amélioration du cadre de vie** de ses locataires. Pour répondre au mieux aux locataires, les missions des gestionnaires de vie locative ont encore évolué afin d'améliorer le **délai de traitement des réclamations** des clients et suivre au plus près les travaux d'entretien courant.

#### TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION

Nos gestionnaires de vie locative saisissent, sur leurs smartphones, les réclamations qui sont instantanément transmises aux services opérationnels chargés de les traiter au quotidien, et notamment de commander les travaux et missionner les entreprises. En 2021, le nombre de commandes réalisées par le biais de ce dispositif est de **8 948**.



### TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE

Ces dernières années, la **tranquillité résidentielle** constitue une priorité de l'Office afin de préserver le calme au sein de notre parc. Territoire habitat continue d'entretenir des relations étroites avec les **partenaires institutionnels** (Villes, Préfecture, Police Nationale et Municipale, Gendarmerie, Parquet, Éducation Nationale, Optymo), pour échanger et apporter des réponses aux problématiques identifiées. Le déploiement du système de **vidéo-protection** en lien avec la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage et le Responsable Prévention-Sécurité, a permis de réduire les nuisances et dégradations subies par les locataires.

**Se tenir au plus proche des clients, c'est garantir une présence physique quotidienne sur l'ensemble du patrimoine de Territoire habitat dans le Territoire de Belfort.**

En dehors des horaires d'ouverture des UT et du siège, l'astreinte mise en place permet d'assurer une présence permanente sur le département. Une véritable valeur ajoutée à notre définition du service de proximité.

# Prévention sécurité

L'année 2021 est ponctuée par la prise de poste du nouveau Responsable Prévention-Sécurité (RPS) au 1<sup>er</sup> janvier 2021, qui a pu poursuivre la mission en matière de résolutions d'incivilités, troubles de voisinage, visites à domicile chez les clients, mais aussi des médiations lors de différends entre locataires :

- participation au CISPD de la Ville de Belfort ;
- participation aux cellules de régulation interpartenaires sur la thématique de la sécurité, mais aussi à des actions menées sur le terrain par la Police Nationale ou la Gendarmerie ainsi qu'à des GPO (Groupes de Partenariat Opérationnel) sur des secteurs bien plus sensibles ;
- organisation par le RPS de rencontres régulières avec le service des médiateurs de la Ville de Belfort et les responsables d'unité territoriale ;
- mise en place opérationnelle de la vidéo protection / surveillance à Territoire habitat avec un calibrage de 192 caméras depuis septembre 2021 ;
- participation et pilotage de groupes de travail pour mise à jour des procédures troubles de voisinage classique, troubles de voisinage hygiène et troubles de voisinage conflit, pour une mise au standard Quali'Bail.

Le RPS a procédé à une réorganisation des contrôles de sécurité de nos bâtiments afin d'obtenir une meilleure visibilité sur les différentes anomalies constatées par nos équipes sur le terrain et un meilleur suivi grâce à une nouvelle application « gestion des visites ».

Il a assisté à la rencontre professionnelle des réseaux référents sécurité organisée par l'USH au cours du mois de novembre 2021.

#### TROUBLES DE VOISINAGE :

- 100 situations lourdes suivies par le responsable Prévention-Sécurité ;
- 6 GPO (Groupe de Partenariat Opérationnel) ;
- 7 dossiers transmis au service juridique pour résiliation de bail ;
- 26 demandes d'enlèvement de véhicules sur le département ;
- 26 participations aux cellules de régulation sur la thématique de la sécurité et de la tranquillité résidentielle ;
- 3 566 contrôles organes de sécurité.

# Pôle coordination

Le pôle coordination participe au travail mené dans les différents départements de la Direction clientèle. Quelques points de l'activité spécifique du pôle coordination en dehors des actions déjà énumérées dans les autres services de la Direction.

## EMBELLISSEMENT

### DU CADRE DE VIE

**285**  
DEMANDES  
INDIVIDUELLES ONT  
ÉTÉ PRÉSENTÉES ET  
ACCORDÉES EN CRL

**197 214 €**  
DE BUDGET

## NUMÉRISATION DE

### COURRIERS

**3 651**  
COURRIERS NUMÉRISÉS  
AU TOTAL À LA  
DIRECTION CLIENTÈLE

## COMMISSIONS DES RELATIONS AVEC LES LOCATAIRES (CRL)

L'ensemble des demandes individuelles de fidélisation est étudié par la Commission des Relations avec les Locataires, qui s'est réunie à 6 reprises en 2021. Ce dispositif vise à répondre aux attentes des anciens clients les plus fidèles qui souhaitent principalement rénover leur appartement en prenant des travaux de réparations locatives à la charge du bailleur.

Comme chaque année, les demandes instruites en 2021 ont porté essentiellement sur la réfection de pièces en peinture et en papier peint et, d'une manière générale, sur l'embellissement du cadre de vie.

## CONSEILS DE CONCERTATION LOCATIVE (CCL)

7 CCL ont été organisés en 2021 avec les représentants des associations de locataires.

## NUMÉRISATION DE COURRIERS

2 750 courriers de sollicitations clients numérisés par le pôle coordination, soit 75 % des courriers numérisés sur l'ensemble de l'office.

S'y ajoutent les 901 courriers de réclamations clients numérisés directement au niveau des 3 unités Territoriales, ce qui représente un total de 3 651 courriers numérisés à la direction clientèle, soit 99,2 % des courriers numérisés à Territoire habitat.



## LUTTE CONTRE LA VACANCE

## DES LOGEMENTS, DES ACTIONS

## MARKETING CIBLÉES

La lutte contre la vacance des logements passe par une promotion intensive de notre parc. En effet, si Territoire habitat bénéficie d'une certaine notoriété, le réflexe Territoire habitat n'est pas intégré pour tous les clients potentiels.

## AINSI, UNE CAMPAGNE DE NOTORIÉTÉ CONSTRUITE PAR LES SERVICES COMMUNICATION ET MARKETING COMMERCIAL A ÉTÉ LANCÉE EN 2021 :

- participation à la campagne régionale lancée par l'USH Bourgogne-Franche-Comté – « Le logement social pourquoi pas vous ? » – Groupes de travail autour de la création d'une vidéo motion design diffusée sur les réseaux sociaux et site internet de l'ensemble des bailleurs de Bourgogne - Franche-Comté – Rédaction communiqué de presse diffusé à la presse nationale et locale ;
- campagne publicitaire « Un logement de qualité à prix modéré, ça donne le sourire » (panneaux abribus Territoire de Belfort – panneau 4x3 Montbéliard / Audincourt) ;
- jeu concours RTL2 : promotion Agence commerciale ;
- campagne de notoriété Radio Printemps/été – Automne/Hiver – Radio
- star RTL2 et Fun Radio ;
- création d'une visite virtuelle logement témoin Beaucourt ;
- opération boitage : flyers garage à louer (Beaucourt / Résidences) ;
- flyers « Demande en ligne de logement » diffusés dans nos différents lieux d'accueil et réseaux sociaux ;
- publicités Magazine Vivre Aire Urbaine (mars 2021, décembre 2021) ;
- 30 panneaux aquilux « à louer »
- inauguration « Les Carrés d'Hortense » à Châtenois-les-Forges ;
- campagne de communication spécifique à destination des jeunes sapeurs-pompiers, public prioritaire pour la demande de logement.

## + ZOOM SUR

## Le Boncoin, vitrine virtuelle de Territoire habitat



La lutte contre la vacance des logements passe par une diffusion plus large des annonces de logements disponibles au sein de notre parc.

Problématique portée par le service Communication et Marketing, un nouveau dossier qui a nécessité l'élaboration d'une stratégie marketing complète. Dans ce cadre, le service a créé une vitrine virtuelle de Territoire habitat sur le site d'annonces en ligne Le boncoin. Une page est dédiée à l'ensemble des annonces de notre office.

**Ces actions sur Le boncoin sont complétées par des annonces publiées sur notre page Facebook et sur notre site internet.**

## ANNONCES LE BONCOIN

SUR L'ANNÉE 2021

**215**  
ANNONCES PUBLIÉES

**173**  
APPARTEMENTS LOUÉS

## PAGE FACEBOOK

**211**  
ANNONCES PUBLIÉES

**12 253**  
VUES

## SITE INTERNET

**127**  
ANNONCES PUBLIÉES

**18 488**  
VUES

**+ ZOOM SUR**

# UNE COMMUNICATION QUALITÉ, LA CULTURE DE L'AMÉLIORATION CONTINUE DE NOTRE QUALITÉ

## Renouvellement Label Quali'HLM

C'est à l'unanimité que le jury décernant le label Quali'HLM a une nouvelle fois renouvelé sa confiance à Territoire habitat pour les 3 années à venir.



**Ce label est le résultat de l'engagement quotidien de l'ensemble des collaborateurs de Territoire habitat dans l'amélioration continue de notre qualité de service.**

### NOTRE CHARTE DE LA QUALITÉ

#### REGROUPE PLUSIEURS ENGAGEMENTS

- ✓ Un accueil sans rendez-vous des nouveaux clients ;
- ✓ Un interlocuteur dédié jusqu'à la signature du bail ;
- ✓ La remise d'un livret d'accueil proposant des conseils et des informations utiles lors de la signature du bail ;
- ✓ Une prise de contact dans les 15 jours pour la planification de la visite de courtoisie ;
- ✓ Une prise en charge des sollicitations 7j/7 et 24h/24 via le Centre de Relations Clients aux heures d'ouverture et l'astreinte en dehors de ces horaires ;
- ✓ Une réponse à chaque demande sous 15 jours ;
- ✓ Un service d'entretien de la robinetterie ;
- ✓ Un logement en bon état et propre à l'emménagement ;
- ✓ Une maintenance régulière des équipements du logement ;
- ✓ Un nettoyage régulier des résidences a minima une fois par semaine ;
- ✓ Un contrôle sécurité de chaque résidence réalisé chaque trimestre ;
- ✓ Des travaux réguliers d'entretien du patrimoine ;
- ✓ Un interlocuteur dédié avec une présence physique de proximité ;
- ✓ Un accompagnement personnalisé ;
- ✓ La proposition d'une visite conseil durant le mois suivant le congé par le client pour préparer l'état des lieux de sortie ;
- ✓ Une consultation régulière des locataires via des enquêtes de satisfaction ;
- ✓ L'envoi d'une publication bimestrielle ;
- ✓ L'organisation d'événements et moments de partage dans les résidences.

## Démarche Quali'Bail

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de la qualité, le service Qualité sous l'impulsion de la Direction Générale, a engagé Territoire habitat dans une certification Quali'Bail depuis février 2020.

### UN PAS DE PLUS VERS QUALI'BAIL

**La qualité du service au client, toujours une priorité pour Territoire habitat.**

Malgré la crise sanitaire, les groupes de travail ont poursuivi la création de procédures conformes aux engagements Quali'Bail.

Après des sessions de préparation accompagnées par Pascal Romand, auditeur du Cabinet PRISME en octobre 2020, février 2021, les groupes de travail se sont réunis une nouvelle fois en septembre dernier.

Un COPIL management de la qualité a été également tenu. L'engagement de chacun a été souligné, le tableau de bord des actions présenté à la Direction Générale. Dans le même temps, le service Qualité engage le renouvellement du label Quali'HLM pour 3 années.

**DU 6 AU 9 SEPTEMBRE, 10 GROUPES DE TRAVAIL ONT ÉLABORÉ DES PROCÉDURES CONCERNANT :**

- propreté des parties communes ;
- astreinte ;
- réception et évaluation des prestations de travaux ;
- garantie de parfait achèvement ;
- demande d'intervention technique ;
- troubles de voisinage ;
- adaptation au vieillissement et au handicap ;
- suivi des prestataires.

## Culture qualité et communication



La culture de la qualité institutionnelle n'est pas innée. Pilotage, tableaux de suivis, procédures, harmonisation des pratiques sont des concepts qui s'apprennent.

**Un apprentissage qui passe par une communication spécifique et transmise à l'ensemble des collaborateurs.**

**EN CONCERTATION AVEC LE SERVICE COMMUNICATION ET MARKETING, CETTE COMMUNICATION A ÉTÉ CONSTRUITE SUR DEUX AXES :**

- **Quali'HLM** : poursuite de la démarche et renouvellement du label ;
- **Quali'Bail** : suivi des travaux en vue de la certification.

**OUTILS CRÉÉS POUR DIFFUSER LES ACTUALITÉS DU SERVICE QUALITÉ :**

- une newsletter dédiée diffusée à tous les collaborateurs une fois par trimestre ;
- des post sur le réseau social de l'entreprise Workplace ;
- des articles dans la Lettre aux Locataires et la Gazet'th ;
- des articles sur le site Intranet de l'Office ;
- un document de vulgarisation transmis aux membres de la CCL.

# Direction de la Maîtrise d'Ouvrage, transversalité et efficience

Depuis avril 2017, les équipes techniques et innovation de Territoire habitat étaient réparties au sein de la Direction du Développement et du Patrimoine. Aujourd'hui, après un audit mené par un cabinet RH indépendant, une nouvelle organisation a été proposée à l'équipe. Celle-ci a été présentée et validée en CSE en juin dernier.

La Direction du Développement du Patrimoine devient donc la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage. Une nouvelle dénomination qui va bien au-delà d'un simple titre, elle réunit toutes les branches techniques de notre office sous un seul et même groupe. Un rapprochement dont le but est d'atteindre des objectifs communs par une redistribution des fonctions en pôles métiers.

**CONCRÈTEMENT, LA DIRECTION DE LA MAÎTRISE D'OUVRAGE SE COMPOSE DE 5 PÔLES FONCTIONNELS :**

- **La création d'un Pôle Innovation.** La naissance de ce pôle doit permettre à Territoire habitat de s'inscrire dans les futurs enjeux environnementaux, d'être acteur de la transition énergétique et d'intégrer les évolutions informatiques (déploiement de solutions connectées, BIM Gestion hydrogène...);
- **Un Pôle Opérationnel** composé des chargés d'opérations et des conducteurs d'opérations ayant pour missions les montages et suivis des opérations neuves, de réhabilitation, GE/GR/ maintenance/entretien courant du patrimoine ;

- **Un Pôle Énergie** assurant le suivi des contrats et travaux de chaudières collectives et individuelles, des marchés d'énergie et missions d'études de solutions énergétiques pour les opérations neuves et de réhabilitation ;
- **Un Pôle Gestion** en charge de la gestion administrative et financière des opérations, des données patrimoniales et du contrôle interne ;
- **L'Atelier** assurant l'entretien des logements et parties communes, du suivi des marchés d'entretien courant et du contrat robinetteries.

Les responsabilités de chacun sont redistribuées et assumées, les compétences revalorisées et mises en avant afin notamment de développer la maîtrise d'ouvrage interne.

Les fonctions de tous les postes, à tous les échelons comportent un dénominateur commun afin de renforcer l'adhésion, la transversalité au sein de l'équipe.

La collaboration avec les autres directions est désormais fortement encouragée et une priorité pour améliorer encore les process.

Des travaux, des démolitions... Le service communication accompagne la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage dans son information aux clients.

5 brochures concernant les chantiers à venir ont spécifiquement été créées pour informer les clients des travaux qui seront programmés sur leurs immeubles.



“  
La Direction de la Maîtrise d'Ouvrage réunit toutes les branches techniques de notre office sous un seul et même groupe : un dénominateur commun afin de renforcer l'adhésion, la transversalité au sein de l'équipe.

**+ ZOOM SUR**



**Démolition du 3 rue Dorey, à Belfort**

**TOUR DE 75 LOGEMENTS**

Le service communication et marketing a élaboré l'ensemble des documents d'information destinés aux clients du Quartier des Résidences. Chargé des relations presses, le service a organisé un point presse en présence des élus de la Ville et du Département. Un relais important a été fait sur les réseaux sociaux de l'Office, dans la presse locale...

**VIDÉO DE LA DÉMOLITION À VOIR SUR YOUTUBE**





Châtenois-les-Forges, Les Carrés d'Hortense



Cravanche, rue de Vesoul



Giromagny, rue de la Gare



Lepuix, rue de l'Église



Danjoutin, rue du Docteur Jacquot



Argiesans, Les Carrés du Tram



Giromagny, rue de Hauterive

## LES CONSTRUCTIONS NEUVES

- **CHÂTENOIS-LES-FORGES** - LES CARRÉS D'HORTENSE (VEFA 8 LOGEMENTS)
- **ARGIESANS** - LES CARRES DU TRAM (VEFA 8 LOGEMENTS)
- **DANJOUTIN** - RUE DU DOCTEUR JACQUOT (5 PAVILLONS POUR SENIORS)
- **CRAVANCHE** - RUE DE VESOUL (7 PAVILLONS POUR SENIORS)

**28**  
LOGEMENTS  
LIVRÉS EN 2021

## LES RÉHABILITATIONS

- **GIROMAGNY** - 4/8 RUE DE HAUTERIVE (24 LOGEMENTS)
- **GIROMAGNY** - 12/16 RUE DE LA GARE (18 LOGEMENTS)
- **LEPUIX** - 19 RUE DE L'EGLISE (13 LOGEMENTS)

## TRAVAUX SUR LE PATRIMOINE

- **BELFORT** - RUE HERRIOT  
Réfection de balcons
- **BELFORT** - RUE MIRABEAU  
Réfection des parties communes
- **BELFORT** - RUE CURIE  
Réfection des parties communes
- **BELFORT** - RUE HERRIOT ET RUE ROSEMONT  
Réfection des parties communes
- **ESSERT** - 17 & 21 EGLANTINES  
Enveloppe du bâtiment

**+ ZOOM SUR**

# L'INNOVATION, DES PROJETS ENGAGÉS POUR L'AVENIR DU TERRITOIRE DE BELFORT

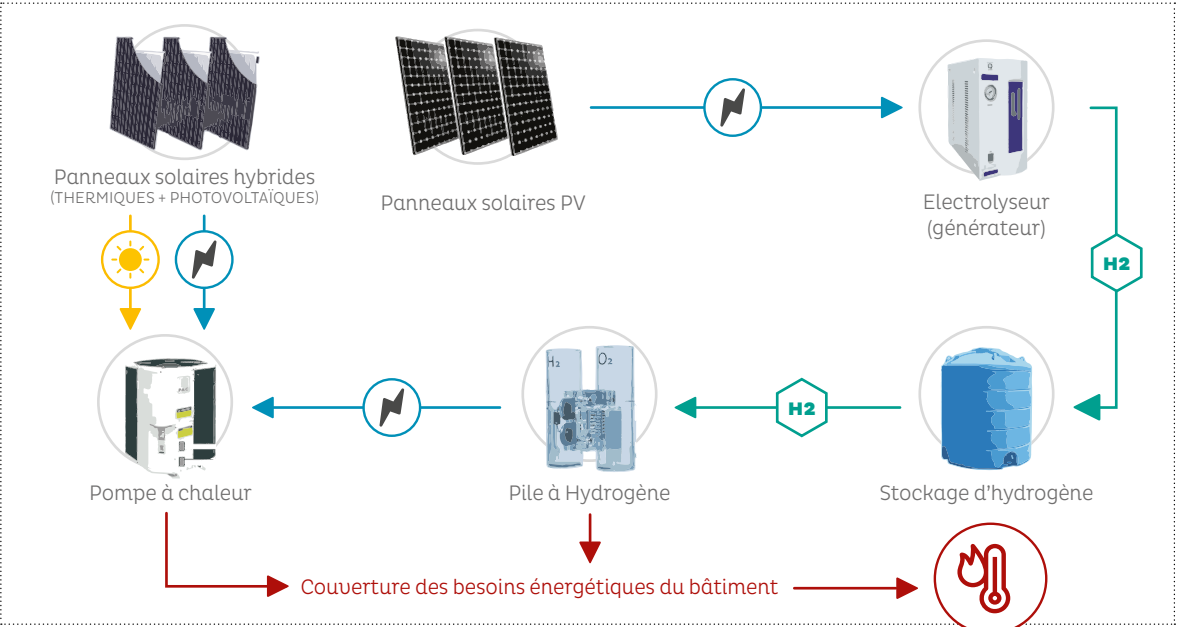
## Projet 30 logements au Parc à Ballon à Belfort

Cette construction de 30 logements au Parc à Ballons à Belfort s'intègre dans un vaste projet mené par Pays de Montbéliard Agglomération et Grand Belfort Communauté d'Agglomération qui s'inscrit dans le programme du grand plan d'investissement de l'État « Territoires d'Innovation ».



L'objectif de ce projet est de concevoir des bâtiments autonomes en énergie (pour les usages de chauffage, d'eau chaude individuelle et autres équipements techniques collectifs) grâce au stockage du surplus de production solaire sous forme d'hydrogène et l'utilisation de ce gaz via une pile à combustible pour générer à nouveau l'énergie.

L'année 2021 a vu se concrétiser le montage de l'opération avec la mise en œuvre d'un partenariat d'innovation (marché public spécifique). L'appel à candidature s'est déroulé au 4<sup>e</sup> trimestre 2021.



### FAITS MARQUANTS 2021

- DE MARS À JUIN**  
Phase de sourcing du partenariat d'innovation menée par l'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage Energie
- 16 SEPTEMBRE**  
Présentation du projet au conseil de quartier Miotte-Forges de la Ville de Belfort
- 29 SEPTEMBRE**  
Lancement de l'appel à candidature pour sélectionner 3 équipes en capacité d'assurer la recherche et développement puis la réalisation de l'installation hydrogène
- 30 SEPTEMBRE**  
Participation à la table ronde dédiée à l'utilisation de l'hydrogène en stationnaire du Forum Hydrogen business for climate

## Lancement du projet BIM GEM Gestion Exploitation Maintenance

L'intégralité des données nécessaires à la gestion technique d'un bâtiment sont collectées sous forme numérique, principalement sous forme de maquette numérique et/ou d'une base de données.



Ce jumeau numérique du bâtiment permet d'améliorer les processus de conception et gestion en offrant aux différents acteurs (internes à Territoire habitat ou prestataires externes). Le BIM GEM est destiné à la gestion du parc existant en exploitation.

**Le BIM (Building Information Modeling), c'est la gestion numérique de toutes les informations et processus constructifs mis en œuvre dans un projet de construction.**

Le projet BIM GEM est porté par la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage et collaboration avec la Direction des Systèmes d'Information.

Territoire habitat a décidé en 2021 de lancer une mission préalable à la mise en place du BIM GEM. Cette

mission a pour objectif de recenser les besoins des utilisateurs et les priorisant, les données disponibles et le cas échéant les moyens d'acquisition des données manquantes.

Le pôle de compétitivité « fibres énergivie » a accompagné Territoire habitat sur cette mission.

### ATELIERS, SESSIONS DE TRAVAIL ET FORMATIONS

Plusieurs ateliers et sessions de travail et formation ont été mis en œuvre, permettant de couvrir un large panel des implications de la mise en place d'un projet BIM GEM chez Territoire habitat :

- lancement de la démarche avec le comité stratégique ;
- audition des collaborateurs de différents métiers de Territoire habitat ;
- formation BIM Gestion ;
- ateliers de travail pour définir les cas d'usage, la base ouvrages/équipement, la fiche patrimoine et l'évolution du Système d'Information ;
- benchmarking des solutions existantes, dont présentation détaillée avec les éditeurs de trois solutions BIM GEM ;
- réunion d'échanges avec l'éditeur du progiciel Aravis (ERP de Territoire habitat) et d'un autre organisme ayant lancé la démarche BIM GEM ;
- réunion d'échanges avec l'éditeur du logiciel Antilope utilisé pour la gestion de l'historique des travaux et du plan d'entretien prévisionnel ;
- atelier de travail sur l'inventaire des données disponibles.

En parallèle, le pôle innovation a rejoint le groupe de travail de l'éditeur ACG pour impulser auprès de notre éditeur les besoins d'évolution du logiciel Aravis.

# Service Communication et Marketing

## CENTENAIRE ET LIEN CLIENT

### DES OUTILS POUR GARDER LE LIEN AVEC LE CLIENT

Plusieurs campagnes d'affichage ont été menées au sein des halls de notre parc : port du masque dans les communs, dispositif fidélisation...

5 numéros de la Lettre aux Locataires, version 2021 aux couleurs de la nouvelle charte graphique.



### FACEBOOK

La page Facebook de Territoire habitat a pris de l'essor pendant la pandémie, c'est un moyen de communication qui a été très utile pour garder le lien avec nos clients. En 2021 :

- La page Facebook a gagné 220 mentions J'aime supplémentaires ;
- 52 360 couvertures de la page ;
- 67,5 % des visiteurs sont des femmes et 32,5 % des hommes ;
- La tranche d'âge la plus représentée est 35 - 44 ans.



### INSTAGRAM

Dans le cadre d'une recherche d'une nouvelle clientèle, une page Instagram a été créée à destination d'un public plus jeune. Cette page, ouverte en décembre 2021, est encore en développement et propose une autre façon de communiquer. La photo est primordiale sur ce support et beaucoup moins le texte. Ce réseau social est plus dédié à une communication de l'instant qu'à une communication institutionnelle.



### LINKEDIN

Destinée à un public professionnel, la page LinkedIn Territoire habitat n'est pas encore optimisée, c'est un projet 2022 qui sera traitée par l'équipe communication. Aujourd'hui, la page compte 331 abonnés. Pour 2021, 1 415 visiteurs ont consulté notre page sur mobile et 526 sur ordinateur.

- 20 % occupent des fonctions opérationnelles ;
- 10 % des fonctions liées à l'assistance ;
- 8 % à la vente ;
- 6 % à l'ingénierie.

En moyenne, les statistiques démontrent 20 partages, une centaine de réactions et entre 100 à 400 clics effectués par publication.

**52 630**  
PERSONNES ONT  
VISITÉES NOTRE PAGE  
FACEBOOK

**1 415**  
VISITEURS DE LA  
PAGE LINKEDIN

**331**  
ABONNÉS LINKEDIN

**Sur les deux pages Facebook et LinkedIn, les publications ayant le plus de succès sont liées aux offres d'emplois ou vidéo d'événements, ou celles relayées par nos partenaires comme le Département, la Ville de Belfort...**



### 2021, UNE ANNÉE

### CENTENAIRE

Contrariée par la crise sanitaire, l'année du centenaire a généré plusieurs actions. Cette année d'anniversaire ne pouvait toutefois rester blanche d'événements.

Le service communication et marketing a donc créé plusieurs temps forts :

- Célébration en petit comité du centième anniversaire d'Éliane, locataire du même âge que Territoire habitat ;
- Nouvelle charte graphique pour une image en phase avec Territoire habitat d'aujourd'hui tout en continuant à porter les valeurs originelles de l'office ;
- Jeu concours historique de Territoire habitat dans la Lettre aux Locataires ;
- Retour sur l'histoire de notre Office sur nos réseaux sociaux et dans la Lettre aux Locataires ;
- Exposition retraçant les dates clés de Territoire habitat au siège de l'Office ;
- Vidéo de promotion de Territoire habitat, Territoire habitat d'aujourd'hui ;
- Rédaction d'un livre historique (parution 2022).





## UNE NOUVELLE IDENTITÉ POUR MARQUER UN TOURNANT VERS L'AVENIR

Ce centenaire a été une opportunité pour Territoire habitat de renouveler son logo et d'offrir à l'office une identité graphique qui corresponde parfaitement au Territoire habitat d'aujourd'hui : moderne, innovant, solidaire... Le logo de Territoire habitat est issu d'une démarche participative. Un questionnaire diffusé sur les réseaux sociaux a permis de recueillir l'avis de nos différents publics sur ce changement d'identité. 200 terrifortains ont ainsi participé à la construction du nouveau visage de Territoire habitat. Un groupe de travail composé de différents acteurs de l'office... accompagné par une agence de communication locale a planché pendant plusieurs séances de travail pour faire naître ce logo dynamique et souriant.

## UNE NOUVELLE IDENTITÉ QUI CORRESPOND PARFAITEMENT AUX VALEURS DE TERRITOIRE HABITAT



### UN TOIT

Rassurant, protecteur faisant référence à la fiabilité des constructions réalisées par Territoire habitat. **L'habitat selon Territoire habitat s'adapte à tous les types de foyers, qui évolue au fil des années pour correspondre aux exigences des clients d'aujourd'hui et de demain.**



### UN SOURIRE

Synonyme de lien social, de solidarité et de partage. Ce sourire représente l'engagement quotidien des 241 collaborateurs de l'office auprès de nos clients. Solidaire, Territoire habitat est le seul office HLM de Bourgogne Franche-Comté à ne pas augmenter ses loyers en 2021.



### DEUX COULEURS

Vert comme l'environnement. La lutte contre la précarité énergétique est un axe de développement essentiel pour Territoire habitat, **toutes nos réhabilitations et constructions neuves sont pensées pour réduire notre impact sur l'environnement.**

Bleu comme l'innovation. Territoire habitat est porteur de grands projets technologiques dans le département.

**Vert et bleu sont aussi 2 couleurs qui attachent Territoire habitat à son département et à ses espaces naturels.**



# Direction des systèmes d'information

## DES MOYENS POUR MAINTENIR UNE ACTIVITÉ EFFICIENTE

Le télétravail et le contexte COVID ont encore en 2021 largement impacté les activités de la Direction des Systèmes d'Information.

De nombreux moyens ont été déployés pour permettre à un maximum de collaborateurs de travailler à domicile et de répondre ainsi aux obligations gouvernementales :

- Mise à disposition d'ordinateurs portables et de tablettes ;
- Sécurisation des accès de travail à distance.

Les économies d'énergie ont été une préoccupation importante de 2021. Ainsi, la Direction des Systèmes d'Information a choisi d'investir dans du matériel moins énergivore.

- Remplacement des 70 terminaux présents sur sites distants par des éléments électriquement économes (passage d'une consommation moyenne de 45W/h à 15W/h) ;
- Remplacement des copieurs (28 matériels) par du matériel récent et économe en énergie.

Le service informatique reste un pilier favorisant la bonne organisation des missions de l'ensemble des pôles de l'Office. Plusieurs outils de gestion ont été mis en place pour permettre aux utilisateurs d'optimiser leurs pratiques.

- Assistance utilisateur : chaque demande fait l'objet d'un enregistrement et d'un suivi en temps et en délais. La solution apportée alimente une base de connaissances ressources pour les techniciens leur permettant de répondre plus rapidement lors des sollicitations ultérieures ;

- Développement de tableaux de bord avec représentation 2D dynamique pour le pilotage de l'activité des services et directions.

## LA PROTECTION DES DONNÉES

Territoire habitat a désigné auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) une Déléguée à la Protection des Données en 2018 et a adhéré la même année à l'AFCDP (Association française des Correspondants à la protection des Données à caractère personnel).

L'AFCDP est une association loi 1901 qui a pour notamment pour objet :

- de promouvoir et développer une réflexion quant au statut et aux missions des Délégués à la protection des données ;
- de favoriser la concertation avec les entreprises et les pouvoirs publics relative à l'ensemble des questions posées par le statut ou les missions des Délégués à la protection des données personnelles ;
- de favoriser toutes relations avec la CNIL et avec toute autre instance française et européenne qui contribue à la protection des données à caractère personnel ;
- de favoriser les échanges entre les membres pour identifier et favoriser les meilleures pratiques professionnelles...



La 15<sup>e</sup> Université des DPO qui n'a pu se dérouler en 2021 en présentiel vu le contexte sanitaire a été transformée en version numérique le mardi 26 janvier 2021 et en 8 demi-journées de 3 ateliers de février à novembre 2021 (jurisprudence en matière de protection des données, pratique des contrats, outils pour la protection des DCP, conformité au quotidien...) afin d'assurer une veille technique, juridique et du lien entre tous.

Par ailleurs, Archiviste et DPO de Territoire habitat coopèrent depuis juillet 2021 sur la grande question des durées de conservation et la cartographie des données à caractère personnel dans les documents et fichiers, facilitant la construction du Registre des Activités de Traitement de Territoire habitat (Article 30 du RGPD).

## + ZOOM SUR

### La sécurisation des accès distants

La sécurité des données est une préoccupation majeure de la Direction des Systèmes d'Information. Les utilisateurs autorisés à travailler à distance se connectent au Système d'Information à l'aide d'une URL en mode sécurisé et doivent fournir un jeton d'accès qui leur est propre et change toutes les minutes. Ce jeton est fourni par une application installée sur le téléphone.

## Territoire habitat en vidéos

PAVILLONS SENIORS - CHÂTENOIS-LES-FORGES



VOTRE SOLUTION LOGEMENT  
DANS LE TERRITOIRE DE BELFORT





Qualité de Vie au Travail 2021



## TERRITOIRE HABITAT

44 bis rue Parant – 90000 BELFORT

03 84 36 70 00 – [th90@90.fr](mailto:th90@90.fr) – [www.th90.fr](http://www.th90.fr)

 Territoirehabitat et l'agenceTerritoirehabitat