

LA LETTRE

WWW.TH90.FR

AUX LOCATAIRES

ÉTÉ 2022



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


TERRITOIRE
Habitat



UNE AMBITION DE QUALITÉ ET DE SERVICES

Marie-Hélène Ivol,
Présidente
de Territoire habitat

La fin de l'année scolaire correspond à une période de convivialité, de fête saluant à la fois le début de l'été et la perspective des vacances. Depuis plus de deux ans, les occasions de se retrouver n'étaient plus possible en raison du contexte sanitaire.

Cette année a permis de retrouver les occasions de rencontres, de partages et d'échanges. En interne, les gestionnaires de vie locative (GVL), plus connus sous le nom de gardiens, sont arrivés au terme d'une formation diplômante de 15 mois. Ce fut l'occasion, avec toute l'entreprise, de fêter leur réussite après les efforts des cours, du travail personnel et de l'examen si redouté ! Au final, 31 candidats sur 34 ont brillamment réussi cette étape. Ils sont vos premiers interlocuteurs, connaissent les habitants et le patrimoine, doivent être en capacité de répondre le plus efficacement possible à toutes les sollicitations, de s'adapter à toutes les situations. Cette formation avait pour vocation de leur fournir les outils pour gagner en efficacité et en performance, mais également pour permettre à l'ensemble de ces professionnels, d'appliquer les mêmes méthodes et de créer une équipe soudée par cette épreuve commune.

Il était important de présenter ce travail à l'ensemble des locataires qui les côtoient au quotidien pour saluer leur engagement qui s'est traduit par leur investissement dans cette formation, pas toujours évidente. Lorsque vous les croiserez dans vos immeubles, quand vous serez en contact avec eux, vous saurez

que leur dévouement pour leur mission est total et qu'ils mettent tout en œuvre pour répondre à vos attentes en y mettant tout leur cœur.

Les manifestations conviviales se sont multipliées avec notamment la participation à l'anniversaire de la Régie de Quartier avec laquelle nous travaillons beaucoup au quotidien. Ce bel événement a été organisé au quartier des Glacis et nous étions heureux de vivre ce temps de fête avec eux.

Enfin, il était important pour nous de vous parler des Drag'lionnes Ladies, un engagement sportif de personnes touchées à un moment de leur existence par un cancer du sein mais qui ont su répondre avec détermination en se fixant des défis sportifs impressionnants. Il est particulièrement important d'en parler à ce moment de l'année puisque les championnats de France se dérouleront les 1^{er} et 2 octobre 2022 sur l'Etang des Forges à Belfort. Territoire habitat est représenté, dans cette belle équipe que nous soutiendrons cet automne et nous comptons sur le maximum de belfortains pour venir les encourager !!

En attendant, je vous souhaite un très bel été et de beaux moments à vivre et à partager !

Bien à vous



VOS GESTIONNAIRES DE VIE LOCATIVE DIPLÔMÉS ET CERTIFIÉS UN SERVICE CLIENT ENCORE PLUS PROFESSIONNEL !

Présents chaque jour aux côtés des clients, les Gestionnaires de Vie Locative autrement appelés « Gardiens » de Territoire habitat effectuent plusieurs missions :

- Veiller à la propreté et l'entretien des halls et parties communes des immeubles
- Assurer une veille du patrimoine (signaler les encombrants, s'assurer qu'aucun dysfonctionnement n'apparaît)
- Accueillir, informer et orienter le client
- Traiter les réclamations clients.

Sous l'impulsion de la Direction Générale, Territoire habitat a mis en place une formation qualifiante pour l'ensemble des Gestionnaires de Vie de Locative de l'Office. Après 15 mois de formation, ils ont obtenu un « Certificat de Qualification Professionnelle de Gardien-ne d'immeubles », un diplôme reconnu par l'État et la branche professionnelle HLM.

L'objectif de cette formation :

- Professionnaliser et uniformiser la réponse apportée aux locataires.
- Faire acquérir le vocabulaire technique et la posture nécessaire pour répondre aux attentes de nos clients et du métier.

Le profil de nos collaborateurs est très varié. Certains viennent des métiers du bâtiment, d'autres du commerce, de l'hôtellerie, de l'industrie... La plupart ont été formés sur le tas, le tout complété par des formations professionnelles.

Toutefois, jusqu'à présent aucun n'avait pu profiter de cette opportunité d'approfondir au sein d'une seule et unique formation l'ensemble des aspects du métier (maintenance des bâtiments, équipement du logement, droit des attributions, conflits de voisinage, relation avec les locataires, techniques de nettoyage...)

L'examen comportant 8 épreuves écrites (22 études de cas) et 2 orales a clôturé les 116 jours de formation.

Les Gestionnaires de Vie Locative ont reçu leur diplôme le 17 juin dernier devant l'ensemble des collaborateurs de l'Office. Un moment de réussite partagé qui témoigne encore une fois de la démarche continue de Territoire habitat pour valoriser et professionnaliser le savoir-faire des équipes, et améliorer constamment le service rendu au client.



Pour mieux comprendre le métier de Gestionnaire de Vie Locative, rendez-vous en ligne sur : youtu.be/pZZdrZJuJmY

30 ANS+2

DE LA RÉGIE DES QUARTIERS DE BELFORT
TERRITOIRE HABITAT AU PLUS PRÈS DE SES CLIENTS

Le 24 juin dernier, la Régie des Quartiers de Belfort célébrait ses 30 + 2 ans au cœur du Quartier des Glacis à Belfort. Partenaire historique de la Régie, Territoire habitat s'est naturellement associé à cet événement.

Cet anniversaire a été pour la Régie l'occasion de réunir les habitants, les salariés en insertion et permanents, les bénévoles, les partenaires socio-économiques et les élus autour du projet d'insertion sociale et professionnelle des habitants des Quartiers de la Politique de la Ville de Belfort.

impact sur l'environnement et prendre soin de sa santé. Les visiteurs ont pu grâce à l'action des animateurs de Gaïa énergie produire de l'électricité en pédalant ou en manipulant des éléments en cuivre dans une pomme de terre !

Convivialité, partage, échange et bienveillance étaient les maîtres-mots de cette journée pluvieuse mais très ensoleillée de sourires !



Ce moment de partage a permis à Territoire habitat de renforcer les liens de coopération avec cette structure et de s'associer une nouvelle fois à la démarche d'inclusion durable des salariés éloignés de l'emploi portée par la Régie.

Cette journée était surtout un moment de partage avec nos clients autour de deux thématiques fortes : les économies d'énergie et d'eau afin de limiter sa consommation et son





LE FESTIVAL INOUIH, ON Y ÉTAIT !

Découvrir et tester les innovations de demain était le programme alléchant proposé par le Festival INOUIH le 25 juin dernier au Mattern Lab à Sochaux.

La journée a été riche en découvertes pour les nombreux visiteurs présents :

- Un robot géant Transformer réalisé à partir d'une Peugeot 3008
- Une exposition de véhicules innovants
- Une ligne de production digitalisée dédiée à la formation des apprentis aux métiers de l'industrie du futur.
- L'œuvre interactive Blinky Blocks, inscrite au livre Guinness des records.
- Un espace e-PERI&SCHOOL dédié à la programmation informatique, à l'impression 3D et à la libre manipulation.
- Et plus de 20 stands présentant les projets innovants du futur : l'usage de l'hydrogène pour l'habitat nouvelle génération, la future station H2 à Danjoutin, les plantes au secours des sols pollués...

Les points forts de ce festival, l'interactivité et la manipulation avec des animations pour découvrir les enjeux et les usages de la réalité virtuelle et de la réalité augmentée, une exposition de robots et cobots (robots collaboratifs), la ville du futur en Lego®...

Territoire habitat a participé à cet événement grand public, gratuit et ouvert à tous, organisé pour la première fois en France afin de présenter ses innovations concernant les énergies renouvelables.

Votre bailleur social s'inscrit dans la dynamique territoriale autour de l'hydrogène en construisant dans les années à venir deux immeubles de 15 logements à Belfort. Le premier sera équipé d'un système de production, de stockage et d'utilisation de l'hydrogène pour le chauffage et l'eau chaude sanitaire : il servira de démonstrateur. Le second sera identique au premier, construit au même endroit mais sans cette technologie innovante. Les deux seront équipés de moyens de mesure permettant de mener des études comparatives avec le soutien du laboratoire FEMTO-ST.



Objectif : préfigurer les bâtiments de demain, zéro pollution carbone et zéro coût d'énergie, ce qui permet d'obtenir une réduction des charges locatives au bénéfice des locataires de ces logements sociaux.

Une innovation que le Directeur de la Maîtrise d'Ouvrage et le Responsable du Pôle innovation de Territoire habitat ont présenté au public via des panneaux solaires et un film théorique à retrouver sur youtu.be/YWBZ2X5o9mM



PORTES OUVERTES



???

DES PORTES OUVERTES À BEAUCOURT

LES 8 ET 9 JUILLET DERNIERS, LES ÉQUIPES COMMERCIALES ET COMMUNICATION DE TERRITOIRE HABITAT ONT ORGANISÉ DES PORTES OUVERTES DANS LE QUARTIER DES CHAMPS BLESSONNIERS À BEAUCOURT.

• INFOS PRATIQUES

POUR EN SAVOIR PLUS SUR CE QUARTIER

03 84 36 70 00

Totalement réhabilités en 2020 et 2021, les immeubles et le quartier en lui-même offrent un environnement de vie agréable. C'est ce nouvel environnement, la qualité des prestations proposées dans ces immeubles que Territoire habitat a fait découvrir au public à l'occasion de ce moment de convivialité.

La visite d'un logement témoin a permis à chaque famille présente de visualiser son futur cadre de vie et de se projeter vers une demande de logement sur ce secteur.





SPORTISSIMO 2022, LE SPORT DANS TOUS SES ÉTATS

Sportissimo revient ! Cette manifestation organisée par le Comité Départemental Olympique et Sportif du Territoire de Belfort sera à retrouver les 3 et 4 septembre sur la zone de loisirs des Résidences à Belfort.

- Le concept de ce salon des sports :
- Développer ou faire naître l'envie de découvrir un sport via l'expérimentation.
- Mise à l'honneur des clubs sportifs du Territoire de Belfort via des stands et des animations.
- Entrée et animations gratuites pour tous et encadrées par des personnes compétentes.

Réunissant plus de 50 disciplines sportives différentes, Sportissimo est l'événement sportif de la rentrée à ne pas manquer.



• RENDEZ-VOUS

LE 3 SEPTEMBRE DE 14H À 19H
LE 4 SEPTEMBRE DE 10H À 18H

Zone de loisirs des Résidences
Plus d'information sur cdos90.com



LA PRISE EN CHARGE DE VOS SOLLICITATIONS

Par courrier à l'adresse suivante :

Territoire habitat, 44 bis rue Parant 90000 Belfort

Par mail sur l'adresse générique :

th90@th90.fr

Par téléphone via le Centre Relation Client (CRC) :

03 84 36 70 00 (du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00)

ou au numéro d'astreinte 03 84 36 70 01 en dehors des heures d'ouverture.

En cas d'insatisfaction ou de signalement de troubles de voisinage, merci d'adresser une réclamation écrite qui fera l'objet sous 8 jours :

- Soit d'un courrier de réponse immédiate
- Soit, si la réponse immédiate est impossible, d'un accusé-réception indiquant les suites données et précisant les délais de réponse.

MA SITUATION ÉVOLUE, MON LOGEMENT AUSSI ?

Lorsque votre composition familiale, votre situation professionnelle ou personnelle évolue, vous pouvez nous contacter par écrit. Nous nous engageons à vous contacter dans les 20 jours pour étudier les possibilités d'échange de logement ou de travaux d'adaptation dans votre logement.

LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE LA DEMANDE D'INTERVENTION TECHNIQUES (DIT)

Nous nous engageons à agir dès la réception de votre Demande d'Intervention Technique :

1. En cas de problème technique dans le logement, le client contacte son gestionnaire de vie locative (GVL) ou appelle le CRC,
2. Le GVL constate le problème dans le logement (sauf en cas de réparation locatives),
3. Le GVL saisit la Demande d'Intervention Technique en ouvrant une affaire sur notre logiciel métier,
4. Le chargé de clientèle prend connaissance de la Demande d'Intervention Technique et contacte l'entreprise,
5. Si nécessaire, l'entreprise se rend chez le client pour intervention.

Possibilité de créer vos espace locataire sur : www.th90.fr
dans la rubrique « Espace Locataire »

DRAG'LIONNES LADIES, LES RAMEUSES SOLIDAIRES

Brigitte Yvinec, chargée de missions pôle recouvrement chez Territoire habitat et membre de Drag'lionnes Ladies, nous a partagé son expérience au sein de cette aventure qui fut une révélation pour elle.

Touchée par une maladie en 2018, Brigitte ne pensait pas reprendre le sport aussi tôt. Pourtant, la rencontre d'un professeur de sport va changer sa vie : celui-ci va lui proposer de rejoindre le dragon boat. Le dragon boat est une embarcation ancestrale chinoise à tête et queue de dragon qui avance au rythme d'un tambour et dispose généralement de 10 places.

UNE ACTIVITÉ ADAPTÉE

L'activité est adaptée pour les personnes touchées par un cancer du sein. En effet, les mouvements de la pagaie permettent d'améliorer le drainage lymphatique au niveau du bras opéré. Celle-ci réunit 24 « Drag'lionnes ladies » touchées de près ou de loin par le cancer du sein et qui ont entre 38 et 77 ans. L'équipage n'est composé que de femmes ou presque : Frédérick Bois, président de Belfort association canoë-kayak (BACK), tient généralement la barre.

Ce dernier a monté la section en 2018 après Octobre rose, une manifestation pour laquelle il avait proposé des initiations pour les participants de la Marche rose organisée par la Ville de Belfort et le CCAS.

En 2021, elles ont tout mis en œuvre pour atteindre un objectif commun, participer à la Vogalonga.



La Vogalonga est une traversée d'environ 30 km dans la lagune de Venise. Cette aventure est un dépassement physique en équipe, un défi physique, mental, sportif et collectif. L'équipe, déterminée et soudée, a parcouru 32 km en 4 heures. Une autre embarcation se prépare pour le championnat de France qui se déroulera l'étang des Forges de Belfort les 1^{er} et 2 octobre 2022.

