

LA LETTRE

WWW.TH90.FR

AUX LOCATAIRES

JUIN 2023



**NOS ENGAGEMENTS
ET NOS ACTIONS**

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

14
TERRITOIRE
Habitat

ÉDITO DE LA PRÉSIDENTE



Marie-Hélène Ivol,
Présidente
de Territoire habitat

C'EST LE PRINTEMPS,
DITES-LE AVEC DES FLEURS!

LA QUALITÉ AU QUOTIDIEN

Labellisé Quali'HLM depuis 2018, Territoire habitat s'est fixé pour objectif 2023 la confirmation de sa labellisation. Ce sera pour nous la preuve que nos engagements pris il y a 5 ans restent totalement d'actualité et sont en constante amélioration.

Ces engagements, vous les connaissez. Ils figurent dans tous les halls d'entrée du patrimoine de l'Office et vous pouvez vous y référer à tout moment.

Cette labellisation qui concrétise notre volonté de vous apporter un service de qualité est une action forte portée au quotidien par tous les collaborateurs. Chaque étape permet de renforcer l'efficacité et de trouver des pistes pour gagner encore en réactivité.

C'est aujourd'hui une tradition bien ancrée. Le concours de fleurissement ouvert à tous les amoureux des fleurs et des plantes est lancé pour la saison 2023.

Vous trouverez dans cette Lettre aux Locataires un bulletin d'inscription qui vous permettra de concourir dans chaque catégorie. Votre participation contribue grandement à la beauté des immeubles et des quartiers.

Je profite donc de cette occasion pour remercier très sincèrement toutes celles et tous ceux qui s'engagent avec passion dans ce défi de mise en valeur de nos territoires et de nos immeubles.

À vos plantoirs et que les meilleurs gagnent !

Bien à vous



GARAGES RUE DE LONDRES BELFORT

Territoire habitat mobilisé dans le cadre de l'agrandissement du cimetière Bellevue.

La ville de Belfort a pour projet **d'agrandir le cimetière Bellevue**, rue de Londres. Territoire habitat, propriétaire des garages attenants au cimetière, a fait parvenir un courrier d'information aux locataires pour restituer les **332 garages au 31 mars 2023**. Certains garages étaient encombrés de déchets divers. Il a donc été décidé de nettoyer la zone en utilisant les grands moyens. Pour se faire, Territoire habitat a organisé **deux chantiers éducatifs en février 2023, en lien avec le service médiation de la Ville de Belfort**.

L'équipe éducative, composée de 8 jeunes embauchés en CDD par Territoire habitat dans le cadre de leur mission ponctuelle et accompagnée de deux Gestionnaires de Vie Locatives (GVL) de Th, ont travaillé pendant 2 semaines pour vider, trier et nettoyer les garages déjà vacants. Environ **30 tonnes de déchets** et de débris ont été évacués. Le dernier

chantier éducatif s'est finalisé au cours de la semaine du 17 au 21 avril, pour vider les derniers garages et enlever le reste des déchets. **2 GVL de Territoire habitat ont encadré cette opération avec une surveillance** lors des pauses déjeuners pour **assurer la sécurité du site**.

Le Grand Belfort a mis à disposition **des bennes pour trier les pneus, les déchets incinérables et les mobiliers bois** qui étaient récupérés chaque soir.

La Police Nationale et Municipale se sont mobilisées pour **sécuriser les collaborateurs et le périmètre**.

La Ville de Belfort sera en charge de la démolition des garages et de l'agrandissement du cimetière Bellevue.



2
chantiers
éducatifs



8
jeunes
en CDD



2
GVL de Territoire
habitat pour
encadrer



30
tonnes de
déchets et de
débris évacués



TERRITOIRE HABITAT ET LA CERTIFICATION QUALITÉ

NOS ENGAGEMENTS ET NOS ACTIONS POUR VOUS SATISFAIRE

Depuis 2018, l'office est certifié Quali'HLM, un label de la profession pour améliorer la qualité de service et vous satisfaire tout au long de votre parcours à Territoire habitat.

Ce label, renouvelé tous les 3 ans, engage l'Office, ses collaborateurs et ses clients dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service.

Vous êtes au cœur de ce dispositif, vous avez des attentes de qualité de service : cette labellisation répond à vos besoins ! Pour garantir cette certification et vous apporter satisfaction, Territoire habitat renforce ses engagements depuis fin 2022.

Cette labellisation engage Territoire habitat autour de ces 7 axes qui permettent d'améliorer et de renforcer votre niveau de satisfaction.

Vous êtes également associés à cette démarche en respectant vos devoirs en matière de règlement de loyer, de propreté, de tranquillité et de civisme afin de garantir le bien vivre ensemble.



Voir le dépliant
qualité

Dans votre avis d'échéance, vous recevrez un dépliant d'information présentant ces 7 engagements déployés par Territoire habitat, au service de votre bien vivre.

• 7 ENGAGEMENTS CONSTITUENT LES AXES DE PROGRESSION DANS NOTRE QUALITÉ DE SERVICE

1

ÉCOUTE

Territoire habitat lance d'avantage d'enquêtes de satisfaction afin de prendre en compte votre avis de manière plus régulière. Les représentants d'associations de locataires y sont associés dans le cadre de la démarche Quali'HLM. L'écoute c'est aussi vous informer sur l'état d'avancement de votre dossier et vos réclamations.

2

RÉACTIVITÉ

Territoire habitat s'engage à mettre en place des actions correctrices dès lors que les mesures prises ne sont pas satisfaisantes.



L'HLM S'ENGAGE AU QUOTIDIEN

3

ACCOMPAGNEMENT

Une proximité nécessaire entre vous et l'Office, grâce entre autres, à l'agence commerciale, en cœur de ville. Un appui administratif sur le traitement/ la rédaction de votre dossier de demande de logement. Une contribution à la qualité de vie dans votre logement et vos quartiers, grâce notamment au dispositif fidélisation et contrat robinetterie.

4

SÉCURITÉ

Territoire habitat veille à contrôler les équipements de votre logement avant votre arrivée et après votre emménagement. Détecteur de fumée, cylindre de porte d'entrée changé, installations de chauffage, gaz et électricité vérifiés.

5

COMMUNICATION

Par le biais de nos différents outils de communication (site internet, réseaux sociaux, guides pratiques), vous êtes informés sur vos droits et démarches.

6

PROPRETÉ

Territoire habitat s'engage à contrôler la propreté des logements avant votre arrivée et tout au long de votre occupation.

7

ÉVALUATION DES PRESTATAIRES

Territoire habitat sélectionne les prestataires qui interviennent dans votre résidence. Ils sont évalués par le biais de contrôles une fois par an au minimum et respectent les conditions de collaboration.

• LE SERVICE D'ASTREINTE TERRITOIRE HABITAT

En dehors de votre interlocuteur habituel et des Unités Territoriales proches de votre lieu de vie, Territoire habitat met à votre disposition un service d'astreinte, dédié aux urgences techniques de votre logement.

Ce numéro unique est ouvert tous les jours de la semaine de 12h à 13h30 et de 17h à 8h30 le lendemain. Les week-ends et jours fériés en horaires continus.



Un numéro unique pour répondre à vos urgences techniques !

03 84 36 70 01

Dans quel cadre contacter le service d'astreinte ?

Vous pourrez utiliser ce numéro pour **les dysfonctionnements techniques** qui mettent en péril votre sécurité et/ou vos biens :

- Dégât des eaux (inondation, coupure...)
- Grosse fuite de gaz, plomberie
- Dysfonctionnement d'un équipement d'utilité commune (panne électrique, panne d'ascenseur)

Votre demande est ensuite prise en charge, en fonction du degré d'urgence, par un technicien ou une entreprise extérieure mandatés par Territoire habitat.

Nouveau service : la fonctionnalité photo !

Vous ne parvenez pas à décrire votre problème/dysfonctionnement ? Territoire habitat répond à votre besoin en mettant en place une nouvelle fonctionnalité.

C'est très simple : lors de l'appel téléphonique avec votre smartphone, le service d'astreinte vous envoie un lien par sms vous permettant de prendre en photo le dégât. Le service d'astreinte reçoit instantanément votre photo afin de prendre en compte votre demande au plus vite. Ce nouveau service est actif depuis le 12 avril.

VOUS SENSIBILISER AUX ÉCONOMIES D'ÉNERGIES AVEC UNIS-CITÉ!

Territoire habitat signera prochainement un nouveau partenariat avec Unis-Cité, l'association belfortaine qui emploie des jeunes volontaires en service civique, aux couleurs orange pour son énergie.



« Nous sommes une équipe de sept volontaires en service civique à Unis-Cité, se mobilisant auprès des habitants pour évoquer ensemble, les astuces et conseils sur les économies d'énergie. L'objectif de notre mission est de vous venir en aide, de vous apporter des conseils dans l'objectif de réaliser des économies d'énergie sur vos factures, et vous renseigner sur l'utilisation du chèque énergie.

Nous vous proposons des ateliers en lien avec ce thème, au 6 rue de Vienne à Belfort ainsi que des visites à domicile pour vous apporter des conseils adaptés.

Pour finir, si vous participez à l'atelier ou lors des visites, nous vous remettons un kit dans le but de vous aider dans cette démarche. »

UnisCité

En partenariat avec EDF,
Stop Exclusion Énergétique
ainsi que Enedis.

• INFOS PRATIQUES

CONTACTEZ-LES
PAR TÉLÉPHONE OU PAR MAIL
03 39 83 00 75
vvejux@uniscite.fr



ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

Retrouvez les coordonnées des trois associations de locataires présentes au patrimoine de Territoire habitat, affiliées à une organisation siégeant à la Commission Nationale de Concertation (CNC) et membres du Conseil d'Administration de Territoire habitat.

ANTOINE MANTEGARI

Représentant de la Confédération
Nationale du Logement Nord
Franche-Comté (CNL)

1, place de la Résistance
Maison Du Peuple
90000 Belfort

Tél. : 03 63 14 04 27
Mail : cnl.nfc@gmail.com

FABIENNE FABBRO MICHEL FRANÇAIS

Représentants de la Confédération
Syndicale des Familles
(CSF 90 - Défense des consommateurs
et des locataires)

51, rue de Mulhouse
90000 Belfort

Tél. : 09 72 90 35 83
Mail : csf90@orange.fr

LOUISETTE BONNET

Représentante de la Fédération des
associations familiales laïques (CDAFAL)

10, rue de Londres
22 avenue de la Laurencie
90000 Belfort

Tél. : 06 61 77 12 41
Mail : aflsolidaire@hotmail.fr



▲ PRIX D'HONNEUR BALCON



▲ PRIX D'HONNEUR ABORD D'IMMEUBLE



▲ PRIX D'HONNEUR PAVILLON



▲ PRIX D'HONNEUR FENÊTRE

RETOUR SUR LA CÉRÉMONIE DE FLEURISSEMENT 2022

La cérémonie de remise des prix pour le 36^e concours de fleurissement organisée par Territoire habitat s'est déroulée le mercredi 5 avril 2023 au siège social.

En présence de Madame Marie-France Céfis, Administratrice, le jury, représenté par Yves Vola a décerné les prix aux lauréats selon **trois critères de notation : le fleurissement en volume, la diversité des espèces, l'harmonie et la recherche esthétique.**

57 locataires ont participé à ce concours dont 42 ont été récompensés suivant **5 catégories : balcons, fenêtres, pavillons et terrains privés, abords d'immeubles et entrées ou montées d'escaliers, amicales ou regroupements de locataires par quartier.**

Nous avons été agréablement surpris par la créativité et l'embellissement des logements de notre territoire. Nous les remercions tous pour leur participation !

Préparez vos plus belles graines et vos bulbes pour la 37^e édition du concours de fleurissement en juillet ! (Le bulletin d'inscription se trouve au dos de cette page)

LES MEMBRES DU JURY

Yves Vola, Président
Francis Lévêque
Fabienne Fabbro
Antoine Mantégari
Michel Français
Louissette Bonnet
Alain Ménétré
Gérard Levaux



37^e Concours de fleurissement

RÉSERVÉ AUX LOCATAIRES DE TERRITOIRE HABITAT

Inscription jusqu'au 30 juin 2023

POUR PARTICIPER À CE CONCOURS DE FLEURISSEMENT,
IL VOUS SUFFIT DE NOUS ENVOYER LE BULLETIN
DE PARTICIPATION (CI-DESSOUS), COMPLÉTÉ PAR
VOS SOINS AVEC LA PLUS BELLE PHOTO DE VOTRE
RÉALISATION FLORALE :

PAR MAIL :
CONCOURS@TH90.FR

OU PAR COURRIER :
TERRITOIRE HABITAT, SERVICE COMMUNICATION
44 BIS RUE ANDRÉ PARANT CS 40189 90004 BELFORT CEDEX

NOM

PRÉNOM

ADRESSE

VILLE

CODE POSTAL

Catégories (une seule catégorie par participant)

- ☐ BALCONS
- ☐ FENÊTRES
- ☐ PAVILLONS ET TERRAIN PRIVATIFS (EN REZ-DE-CHAUSSÉE)
- ☐ ABORDS D'IMMEUBLES ET ENTRÉES OU MONTÉES D'ESCALIERS
- ☐ AMICALES OU REGROUPEMENTS DE LOCATAIRES PAR QUARTIER

JE M'INSCRIS AU CONCOURS ET DÉCLARE AVOIR PRIS CONNAISSANCE DES CLAUSES ET EN ACCEPTER LES TERMES SANS RESTRICTION.

☐ JE CONSENS À L'UTILISATION DE MES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DANS LES CONDITIONS DÉCRITES CI-DESSOUS.

→ Conditions générales ←

Territoire habitat, représenté par son Directeur Général, organise un concours le 37^e concours de fleurissement dont la finalité est la fidélisation des locataires de Territoire habitat à jour de leurs obligations locatives. Les informations recueillies pour participer au concours, à savoir : nom, prénom, adresse postale, mail, photos, ne seront utilisées que dans le cadre de ce concours y compris pour la réalisation de statistiques en interne. Du seul fait de la participation au concours, les lauréats autorisent Territoire habitat à reproduire et à utiliser leur nom, prénom, photo, image pour diffusion sur les supports suivants : Site internet et Intranet de Territoire habitat, presse locale, Lettre aux Locataires Facebook et Instagram sans que cette utilisation puisse conférer aux lauréats un droit à rémunération ou un avantage quelconque autre que la remise du prix gagné. Les bulletins d'inscription des participants et les photos des réalisations non primées seront conservés 1 an après la remise des prix. Les données à caractère personnel des lauréats seront conservées selon les règles d'archivage propres à chaque support. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée et au Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent ainsi qu'un droit d'opposition, du droit à la limitation du traitement et à l'effacement dans le cadre permis par le Règlement Européen. Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant à : Monsieur le Directeur Général Territoire habitat - 44 bis rue André Parant CS 40189 90004 BELFORT Cedex. Vous pouvez, si vous le jugez nécessaire, introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. Pour votre parfaite information, Territoire habitat a désigné un délégué à la protection des données, que vous pouvez joindre à l'adresse mail dpo@th90.fr afin d'obtenir toute information utile.