

LA LETTRE

WWW.TH90.FR

AUX LOCATAIRES

MARS-AVRIL 2024



NOUVEAU

MON AGENCE EN LIGNE



Je vérifie mon solde
quand je veux...

AVEC
**MON AGENCE
EN LIGNE**

Gagnez du temps
en réalisant vos démarches
en ligne 24h/24 et 7j/7
Inscrivez-vous
sur th90.fr



Au plus proche de vous

Je paye mon loyer
d'où je veux...

AVEC
**MON AGENCE
EN LIGNE**

Gagnez du temps
en réalisant vos démarches
en ligne 24h/24 et 7j/7
Inscrivez-vous
sur th90.fr



Au plus proche de vous

Je signale un incident
rapidement ...

AVEC
**MON AGENCE
EN LIGNE**

Gagnez du temps
en réalisant vos démarches
en ligne 24h/24 et 7j/7
Inscrivez-vous
sur th90.fr



Au plus proche de vous

≡ Numéro spécial ≡

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

**TERRITOIRE
Habitat**

ÉDITO DE LA PRÉSIDENTE



Marie-Hélène Ivol,
Présidente
de Territoire Habitat

Depuis le 30 janvier 2024, Territoire Habitat a mis à votre disposition un nouveau service pour faciliter vos démarches au quotidien.

« Mon Agence en Ligne » est un nouvel espace client accessible depuis votre ordinateur, votre tablette ou votre téléphone qui vous permettra le règlement de votre loyer en ligne, le dépôt de documents administratifs demandés par votre bailleur, la mise à jour de votre dossier client mais aussi le signalement rapide de tout incident dans votre logement ou votre résidence. Vous aurez également accès aux informations essentielles de votre bailleur.

J'ai souhaité et vous pourrez le constater, que l'accès à ce nouvel espace client soit le plus facile et le plus intuitif possible. L'agence en ligne doit créer un nouveau lien et non vous compliquer la tâche.

Deux mois après son lancement, vous êtes déjà 1 247 à avoir rejoint cette plateforme en ligne sécurisée.

Le succès grandissant de ce nouvel outil ne doit cependant pas nous faire oublier ceux et celles d'entre vous qui n'ont pas accès à l'outil numérique. Pour eux, pour vous, nous maintenons bien sûr les autres modes de communication et de paiement.

Vous découvrirez tout au long des pages suivantes, comment créer votre espace locataire et comment profiter au mieux de ce nouvel outil.

Bonne lecture et à vos ordinateurs !

Bien à vous

TERRITOIRE HABITAT LANCE « MON AGENCE EN LIGNE » ET VOUS SIMPLIFIE LA VIE !

Grâce à ce nouvel espace client, effectuez vos démarches courantes en ligne ! Régler votre loyer, accéder à vos documents administratifs, effectuer un changement de situation ou signaler un incident dans votre logement, le tout, en quelques clics depuis votre domicile !



Depuis le 30 janvier 2024, Territoire Habitat met à votre disposition une plateforme en ligne accessible depuis une tablette, ordinateur ou téléphone portable. Ce nouvel espace client dispose de fonctionnalités pratiques et simples d'utilisation.

MON AGENCE EN LIGNE, QU'EST-CE QUE C'EST ?

Un outil idéal pour effectuer vos démarches courantes et suivre le traitement de vos réclamations en temps réel !



Inscrivez-vous
dès maintenant !

VOUS POURREZ :

- ➔ Effectuer vos démarches
- ➔ Accéder à vos documents personnels
- ➔ Être informé des actualités qui vous concernent

EN LIGNE, JE PEUX :



Régler mon loyer/
mes charges par
carte bancaire



Télécharger ou
déposer des
documents
administratifs : avis de
paiement, attestation
d'assurance, contrat
gaz/électricité, bail de
location...



Signaler un incident
dans mon logement
ou mon immeuble



Retrouver toutes les
informations et les
contacts de mon
agence de proximité
(horaires d'ouverture,
coordonnées des
référénts)



Accéder aux
informations
essentiels de mon
bailleur

RETROUVEZ L'ENSEMBLE DES
INFORMATIONS ET TUTORIELS VIDÉO
SUR NOTRE SITE WEB !

L'AGENCE EN LIGNE VIENT A VOUS... ...ET VOUS PRÉSENTE SES FONCTIONNALITÉS



Bonjour ! Je suis votre hôte Théo, je vous présente les fonctionnalités de l'Agence en ligne Territoire Habitat. Suivez-moi !

1 L'AGENCE EN LIGNE COMMENT Y ACCÉDER ?

Rien de plus simple ! Vous êtes locataire Territoire Habitat, rendez-vous sur le site web de votre bailleur et cliquez sur le bouton bleu **MON AGENCE EN LIGNE**, en haut à droite de l'écran d'accueil.

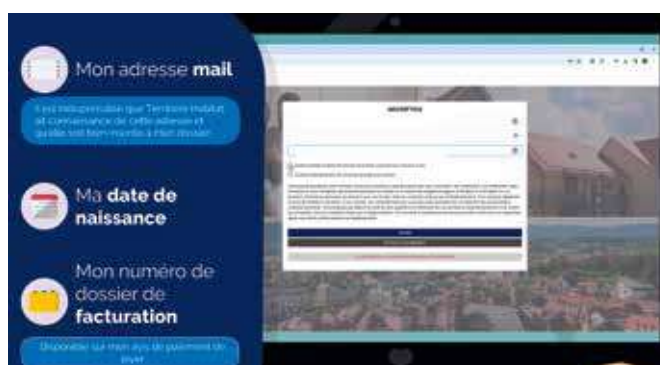


2 L'AGENCE EN LIGNE COMMENT S'INSCRIRE ?

POUR M'INSCRIRE À L'AGENCE EN LIGNE

JE DOIS :

- ➔ Être locataire Territoire Habitat
- ➔ Avoir communiqué mon adresse mail à mon bailleur



Je créer mon compte en 3 étapes :

- 1 Je clique sur **C'EST VOTRE PREMIÈRE VISITE ?**
- 2 Je renseigne la fiche d'inscription.
- 3 Je reçois un mail avec un lien de confirmation pour créer mon mot de passe. Je pense à vérifier mes SPAMS et mes courriers indésirables si je n'ai pas reçu le mail dans ma boîte de réception !

Mon inscription est validée ! Je peux désormais me connecter sur mon espace client

L'AGENCE EN LIGNE À portée de main sur smartphone !

La plateforme est également accessible sur votre téléphone portable. Où que vous soyez, vous pouvez vous connecter à votre espace client.



“

L'INSCRIPTION EST RAPIDE, LA PRISE EN MAIN DE LA PLATEFORME S'EST TRÈS BIEN DÉROULÉE, TOUT EST BIEN INDIQUÉ.

Marion, locataire Territoire Habitat

3 L'AGENCE EN LIGNE

COMMENT RÉGLER MON LOYER ?

JE RÈGLE MES FACTURES EN QUELQUES CLICS !

Je me connecte à Mon agence en ligne et j'accède à mon espace personnel. Sur la page d'accueil, je visualise mon solde. Le montant à payer est calculé automatiquement.

- 1 Je clique sur le bouton [PAYER MES FACTURES](#).



- 2 • Je peux modifier le montant que je souhaite régler.
- Je confirme avoir pris connaissance des conditions d'utilisation en cochant la case.
 - Je valide le paiement en cliquant sur le bouton [CONFIRMER LE PAIEMENT](#).

- 3 Une fois le paiement effectué et validé, je reçois une confirmation de transaction par mail.

Important !

Pour arrêter l'envoi de vos factures en version papier et être informé par mail de l'avancement de vos demandes, il suffit de cocher ces éléments dans votre espace :

Dans la rubrique [MON PROFIL](#), indiquez votre accord pour :

- arrêter la facture papier
- être notifié par mail de l'avancement de vos demandes.

Ainsi, vous accédez à vos factures et quittances directement dans votre espace client.

JE CONSULTE MES FACTURES À TOUT MOMENT !

Pour accéder à mes factures et quittances :

- Je clique sur le menu du haut [MES SUIVIS](#) puis [MES FACTURES ET QUITTANCES](#).
- Je peux télécharger mon document en cliquant dessus.
- Je demande une quittance en cliquant sur le bouton [DEMANDER UNE QUITTANCE](#). Votre demande sera alors prise en compte et vous recevrez un mail après traitement.



Rappel

- **Un avis de paiement :** ce que vous devez régler à Territoire Habitat
- **Une quittance de loyer :** un justificatif qui atteste que vous avez payé votre loyer

JE FAIS LE POINT SUR MES VERSEMENTS

Je consulte mes versements et mes transactions en toute transparence !

- Je clique sur le menu du haut [MES SUIVIS](#) puis [MES COMPTES](#).
- Je visualise mon historique des paiements pouvant aller jusqu'à 12 mois.



Retrouvez nos tutoriels vidéos !

4 L'AGENCE EN LIGNE COMMENT EFFECTUER UNE DEMANDE ?

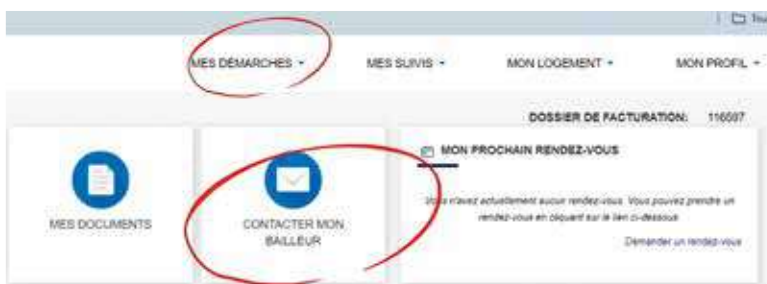
Un problème de chauffage ou d'électricité dans votre logement ?
Une attestation d'assurance ou document à transmettre ? Un
changement de situation personnelle ? Effectuez votre demande
en quelques clics ! Voyons cela dans le détail :



J'EFFECTUE UNE DEMANDE

ÉTAPE 1

Bouton [CONTACTER MON BAILLEUR](#) :
je suis redirigé sur le formulaire de
contact.



ÉTAPE 2

Je sélectionne le
patrimoine concerné
par ma demande.

MON ATTESTATION D'ASSURANCE N'EST PAS À JOUR ?



- 1 Même principe, j'effectue une demande via la rubrique [CONTACTER MON BAILLEUR](#), en sélectionnant mon logement, puis le bouton [DÉMARCHES ADMINISTRATIVES](#).

ÉTAPE 3

Je sélectionne le
type de demande :
je clique sur
la thématique
concernée parmi le
choix proposé.



ÉTAPE 4

Je renseigne la nature de ma
demande en apportant des
précisions. Je peux joindre
des documents (photos ou
documents administratifs).



ÉTAPE 5

Ma demande est
exprimée, je clique sur
le bouton [SOUMETTRE
MA DEMANDE](#).



- 2 Je clique sur [ATTESTATION D'ASSURANCE](#) et je dépose mon document.

“

J'APPRÉCIE LA RÉACTIVITÉ DES
COLLABORATEURS TERRITOIRE
HABITAT SUITE À LA CRÉATION D'UN
SIGNALEMENT. JE PEUX SUIVRE EN TEMPS
RÉEL L'ÉTAT D'AVANCEMENT DE MA
DEMANDE.

Marion, locataire Territoire Habitat

JE SUIS MES DEMANDES

À tout moment, je retrouve le suivi de mes demandes en cours !

Dans le menu du haut [MES SUIVIS](#) ou dans la rubrique [MES DEMANDES](#) en bas de la page d'accueil.

En cliquant sur le bouton [VOIR TOUTES MES DEMANDES](#), je peux consulter l'ensemble des demandes que j'ai exprimées via l'agence en ligne, par téléphone, ou lors d'une visite en agence.



Quels types de demandes je visualise ?

- les rendez-vous avec un collaborateur Territoire Habitat
- les pièces jointes communiquées

Vous pouvez communiquer avec Territoire Habitat par le biais des commentaires. Votre bailleur vous répondra via cette rubrique.

Info !

Par défaut, seules les affaires en cours de traitement sont visibles. Cliquez sur la coche en haut à droite pour visualiser l'ensemble des affaires en cours et résolues

MES DÉMARCHES

RÉSOLUE: ☐

5 L'AGENCE EN LIGNE COMMENT CONSULTER MES INFORMATIONS

J'accède aux informations qui concernent mon immeuble et mon quartier !

LES FLASH INFOS

Sur la page d'accueil de Mon agence en ligne, j'accède aux informations communiquées par Territoire Habitat qui concernent mon immeuble ou mon quartier :

- événements (concours fleurissement, fête des voisins...),
- informations techniques (coupure d'eau, chauffage...),
- informations générales (encombrants, déneigement...)

“

AVEC MON AGENCE EN LIGNE, ON A TOUT AU MÊME ENDROIT, SUR LE TÉLÉPHONE OU L'ORDINATEUR !

Marion, locataire Territoire Habitat

MES DOCUMENTS

Depuis la rubrique [MES DOCUMENTS](#), Territoire Habitat peut me mettre à disposition une série de documents liés à mon contrat. Je peux y retrouver :

- mon contrat de bail
- des diagnostics énergétiques
- des diagnostics électriques ou de gaz



Retrouvez nos tutoriels vidéos !



MES INFORMATIONS

Je retrouve dans cet espace les coordonnées de mon agence de proximité, les collaborateurs Territoire Habitat qui gèrent mon quartier, ainsi que les organismes tels que la CAF, la perception...



RÉGIE DES QUARTIERS LIEN AUX HABITANTS

La régie des quartiers de Belfort propose des ateliers pédagogiques destinés à l'ensemble des habitants du quartier.

Situé au 9 rue Payot, dans un logement Territoire Habitat mis à disposition dans le cadre d'un partenariat avec l'association, les habitants sont invités à participer à divers ateliers et/ou activités autour des économies d'énergies et les éco gestes du quotidien.



Inscrivez-vous !

RÉGIE DES QUARTIERS
BELFORT

INSCRIPTION OBLIGATOIRE

contact@regie-belfort.com
ou au 03 84 22 52 43

5€ POUR
L'ANNÉE

PROGRAMME MARS-JUIN 2024

ÉCONOMIES D'ÉNERGIES

- Mercredi 13 mars ■ 14h-16h
- Jeudi 11 avril ■ 14h-16h
- Lundi 6 mai ■ 14h-16h



FABRICATION DE PRODUITS MÉNAGERS

- Mercredi 20 mars ■ 14h-16h
- Lundi 22 avril ■ 14h-16h
- Mercredi 15 mai ■ 14h-16h
- Jeudi 13 juin ■ 14h-16h



BRICOLAGE 1^{ER} NIVEAU

- Lundi 11 mars ■ 14h-16h
- Mercredi 3 avril ■ 14h-16h
- Mercredi 22 mai ■ 14h-16h
- Jeudi 20 juin ■ 14h-16h



RÉDUCTION ET TRI DES DÉCHETS

- Lundi 25 mars ■ 14h-16h
- Jeudi 25 avril ■ 14h-16h
- Mercredi 5 juin ■ 14h-16h



DROITS ET DEVOIRS DES LOCATAIRES

- Jeudi 28 mars ■ 14h-16h
- Lundi 24 juin ■ 14h-16h



Vous avez des réparations dans votre logement mais vous ne disposez pas des outils et des techniques pour les réaliser ?

Pensez aux ateliers bricolages proposés par la Régie de quartier ! Ils vous permettront d'apprendre les bons gestes et vous fournirons des outils adaptés grâce à la Bricothèque ! »