



19 TERRITOIRE
Habitat
Bien plus qu'un logement

2024

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2U24

RAPPORT D'ACTIVITÉ

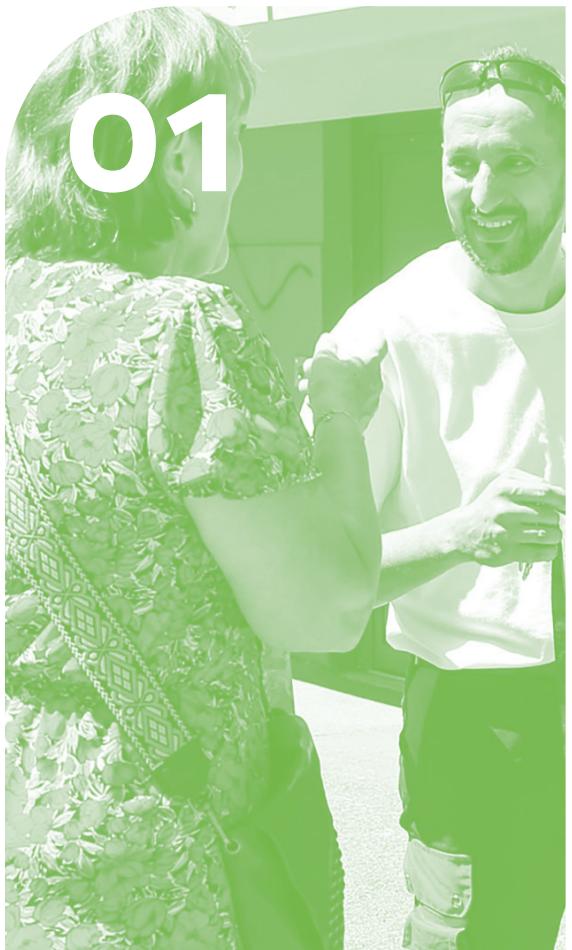
SOMMAIRE

P.9

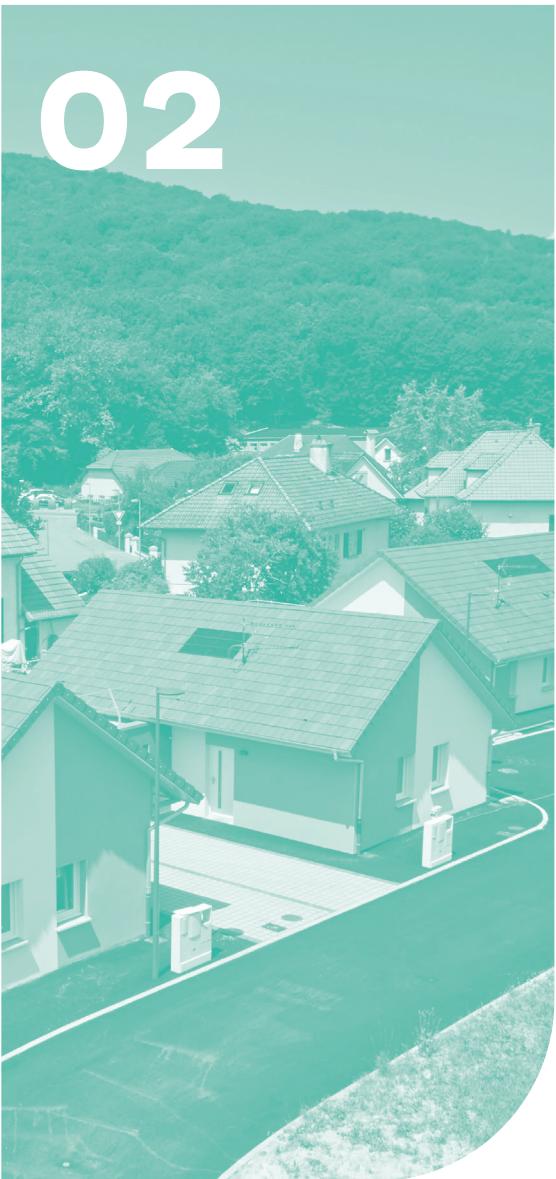
LES PILIERS DE NOTRE ENGAGEMENT: MISSIONS, STRATÉGIE ET ORGANISATION

Missions & axes stratégiques
Composition du Conseil d'Administration
Commissions
Organigramme
Patrimoine
Implantation

01



02



P.21

REPENSER NOS ACTIONS

Contrôle ANCOLS

P.25

SYNERGIE ET TRANSVERSALITÉ AU CŒUR DE NOTRE ORGANISME

Engagé pour la qualité de l'habitat
Engagé au service de ses clients
Engagé dans l'innovation et la performance
Engagé pour ses seniors
Engagé pour un avenir durable et responsable

04



P.51

2024, CHIFFRES ET FAITS MARQUANTS

Données globales
Données par service
Glossaire

03





ÉDITO

Marie-Hélène

IVOL

Présidente
de Territoire Habitat

Jean-Sébastien

PAULUS

Directeur Général
de Territoire Habitat

L'année s'annonçait chargée, elle a tenu toutes ses promesses dans un contexte international et national peu propice à la sérénité !

Le contrôle ANCOLS (Agence Nationale de COntrôle du Logement Social), débuté dès les premiers jours de janvier, a fortement mobilisé les équipes, nécessitant réactivité, réflexion et mobilisation. L'adaptation aux éléments qui ressortaient des échanges, la mise en place des plans d'actions dès les constats, a permis de combler très rapidement les écarts. Cette agilité a été facilité par l'adéquation des projets en cours et des constats évoqués par l'ANCOLS.

L'accélération de la dynamique forte engagée depuis 2023 par toutes les directions permet d'en récolter les premiers fruits : en effet, la déclinaison des nouvelles procédures opérationnelles de la maîtrise d'ouvrage et le changement de cap sur la qualité architecturale de nos opérations, la constance des efforts dans la lutte contre la vacance dans notre

commercialisation, l'engagement de toute l'entreprise sur la qualité de service, la mobilisation de toutes les ressources dans l'accompagnement, l'animation, l'optimisation financière de nos comptes, la déclinaison de notre stratégie financière et la construction forte de notre virage numérique sont autant d'atouts mobilisés dans la conduite de nos missions.

Nos orientations se poursuivent et se renforcent avec le lancement de notre démarche RSE, nouvel axe stratégique de l'entreprise, qui a vocation à offrir un cadre à l'engagement de toutes les parties prenantes dans la réflexion et l'action responsable au service de tous.

Malgré un contexte intense, il convient de souligner l'état d'esprit de tous les collaborateurs et collaboratrices de Territoire Habitat dans l'engagement pour permettre une réussite collective, soutenue par le Conseil d'Administration qui détermine les orientations et la stratégie de l'entreprise dans une dynamique de progrès et d'amélioration continue.





01



LES PILIERS DE NOTRE ENGAGEMENT : **missions, stratégie et organisation**

Missions & axes stratégiques.....	10
Composition du Conseil d'Administration.....	12
Commissions	14
Organigramme	15
Patrimoine	16
Implantation	17
2024, en images	18

Missions & axes stratégiques

Territoire Habitat est le seul bailleur à avoir son siège social dans le département du Territoire de Belfort. Les missions sont nombreuses et nécessitent le déploiement d'une grande variété de métiers.

Parmi les principales, figurent la construction, la réhabilitation de logements, en individuels et en collectifs, la gestion commerciale et technique de ces logements de la réception jusqu'à la démolition ou la vente. Territoire Habitat accompagne et loge tous les clients en fonction de plafonds de ressources qui concernent près de 70% de la population du département.

Pour réaliser ces missions, Territoire Habitat, composé de 240 collaborateurs à fin 2024, est fortement engagé au quotidien pour apporter la plus grande qualité possible à la population et garantir sécurité et confort à l'ensemble de ses habitants.

Notre cap stratégique 5 engagements pour transformer, innover et agir

Ces axes stratégiques constituent la boussole de Territoire Habitat et engagent l'ensemble des équipes dans un travail participatif.





- 1 LUTTER CONTRE LA VACANCE**
- 2 ASSURER UNE QUALITÉ DE SERVICE MAXIMALE**
- 3 PROPOSER L'INNOVATION POUR GARANTIR LA PERFORMANCE**
- 4 ACCOMPAGNER LE VIEILLISSEMENT ET LE HANDICAP**
- 5 S'ENGAGER DANS UNE DÉMARCHE RSE MOBILISANT TOUTES LES PARTIES PRENANTES DE L'ENTREPRISE**



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.

23 MEMBRES 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.

Le bureau



**Marie-Hélène
IVOL**
Présidente de Territoire
Habitat et Présidente
de la Commission des Ventes



**Florian
BOUQUET**
Vice-Président de Terri-
toire Habitat, Président de
la Commission d'Appels
d'Offres et des Marchés



**Ian
BOUCARD**
Président de la
Commission d'Attribution
des Logements et
d'Examen de l'Occupation
des Logements (CALEOL)



**Marie-France
CEFIS**
Administratrice



**Anne-Sophie
PEUREUX**
Administratrice



**Tony
KNEIP**
Administrateur



**Fabienne
FABBRO**
Administratrice
Représentante élue
des locataires (CSF)

Les autres administrateurs



**Pierre
CARLES**



**Cédric
PERRIN**



**Samuel
DEHMECHE**



**Catherine
CLAYEUX**



**Gérard
LEVAUX**



**Marie-Odile
PICHELIN**



**Yves
VOLA**



**Michel
COURTY
(insertion)**



**Vladimir
DJORDJEVIC
(CAF)**



**Francis
LÉVÈQUE
(UDAF)**



**Philippe
LEROY
(Action Logement)**



**Pascal
NOVELIN
(CGT)**



**Claude
MEZONNET
(CFDT)**



**Louisette
BONNET
(CDAFAL 90)**



**Michel
FRANÇAIS
(CSF)**



**Antoine
MANTÉGARI
(CNL)**

Principales commissions

désignées par le Conseil d'Administration

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

Président :
Ian BOUCARD

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

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE (CCL)

Président :
Ian BOUCARD

- Marie-Hélène IVOL
- Jean-Sébastien PAULUS
- Michel FRANÇAIS
- Fabienne FABBRO
- Louisette BONNET
- Antoine MANTÉGARI

COMMISSION RELATIONS AVEC LES LOCATAIRES (CRL)

Président :
Ian BOUCARD

- Marie-Hélène IVOL
- Florian BOUQUET
- Marie-France CÉFIS
- Yves VOLA
- Pierre CARLES
- Francis LÉVÈQUE
- Michel FRANÇAIS
- Fabienne FABBRO
- Louisette BONNET
- Antoine MANTÉGARI

COMMISSION D'APPELS D'OFFRES

Président :
Florian BOUQUET

- Marie-Hélène IVOL
- Antoine MANTÉGARI
- Michel COURTY (suppléant)
- Anne-Sophie PEUREUX (suppléante)
- Michel FRANÇAIS (suppléant)

COMMISSION DES VENTES

Présidente :
Marie-Hélène IVOL

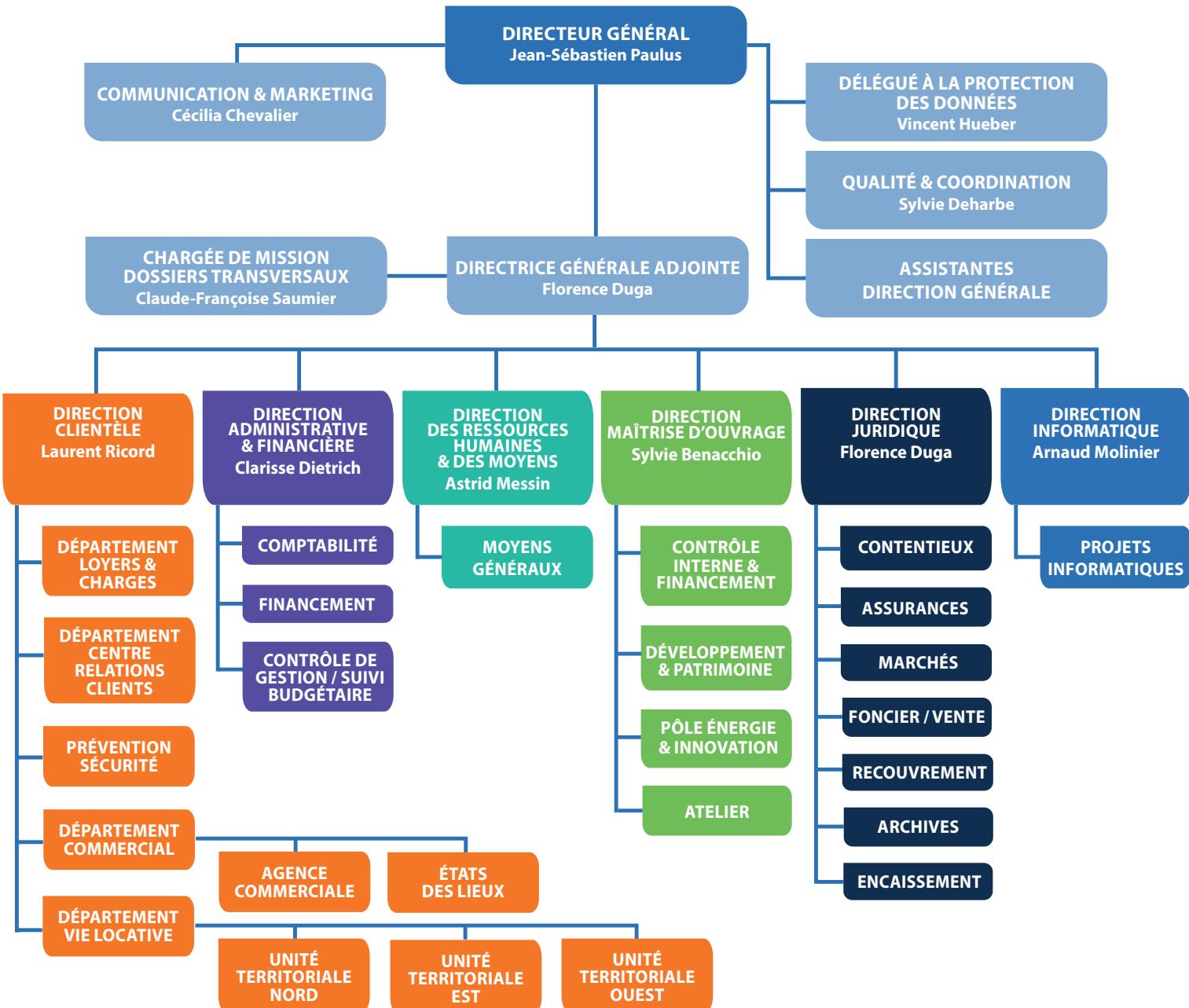
- Marie-France CÉFIS
- Yves VOLA
- Ian BOUCARD
- Samuel DEHMECHE
- Antoine MANTÉGARI

COMMISSION DES MARCHÉS

Président :
Florian BOUQUET

- Marie-Hélène IVOL
- Michel COURTY (suppléant)
- Antoine MANTÉGARI (suppléant)

Organigramme



Patrimoine



BELFORT
Quartier des Résidences
Quartier Pépinière/Béchaud

ET LE PATRIMOINE NORD TERRITOIRE

BELFORT

- Dardel
- Ferry
- Allende
- Vosges
- Forges

OFFEMONT

- Arsot
- Ganghoffer

ET LE PATRIMOINE NORD TERRITOIRE



BELFORT
• Centre Ville
• Vieille Ville
• Quartier des Glacis
• Quartier de la Miotte

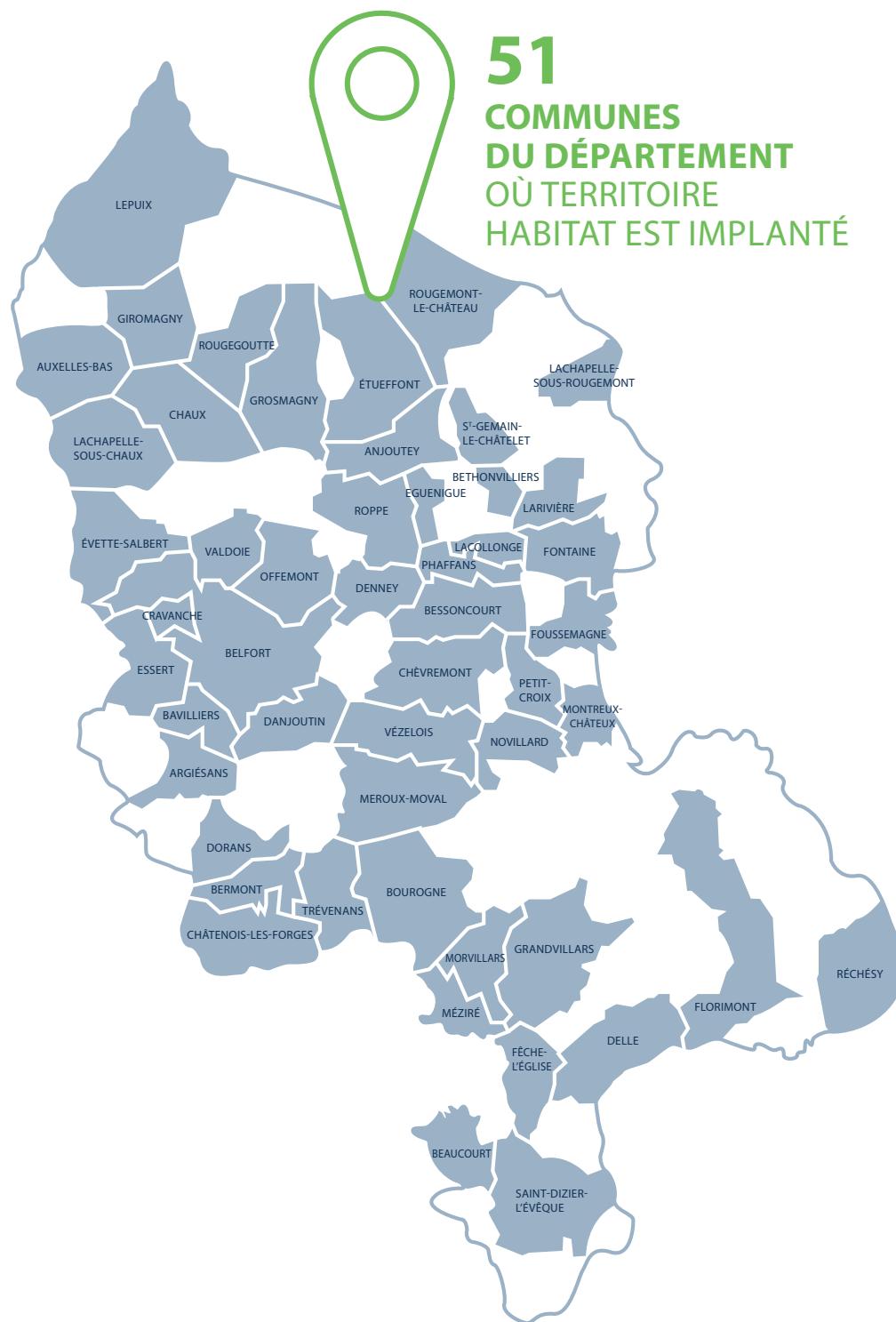
ET LE PATRIMOINE SUD TERRITOIRE

Implantation

D1

51
COMMUNES
DU DÉPARTEMENT
OÙ TERRITOIRE
HABITAT EST IMPLANTÉ

LES PILIERS DE NOTRE ENGAGEMENT



en images 2024



20 janvier
Journée
Portes Ouvertes
UTBM
(Université de Technologie
Belfort-Montbéliard)

30 janvier
Lancement de
«Mon Agence
en ligne»

22 février
Salon job d'été
à l'Atria, Belfort

12 mars
Entraînement
des sapeurs-pompiers
sur la tour vide
8 rue Budapest, Belfort

22 mars
Création d'une mini-forêt
en partenariat avec la ville
rue Joliot-Curie, Belfort

16 mai
Cérémonie
de récompenses
du concours
de fleurissement



31 mai
25^e édition
de la Fête
des Voisins

1^{er} juin
3^e participation
au Festival INOUIH

4 juin
Participation
aux ateliers
Bons Jours

12-15 juillet
38^e concours
de fleurissement

19 septembre
Cérémonie
de remise de diplômes
des Gestionnaires
de Vie Locative

10 décembre
Cérémonie
de remise
des Médailles
du travail



02





REPENSER NOS ACTIONS

Contrôle ANCOLS 22

Contrôle ANCOLS



**Jean-Sébastien
PAULUS**
Directeur Général

Au début de l'année 2024, Territoire Habitat a eu un contrôle de l'ANCOLS. Ce contrôle s'est achevé au mois d'avril et a fait l'objet d'un rapport définitif au mois de septembre, présenté dès le mois d'octobre en Conseil d'Administration.

Ces contrôles permettent de poser un diagnostic sur le fonctionnement de l'entreprise, un point sur le respect d'une réglementation toujours plus complexe, mais également de cibler des pistes d'améliorations.

Le constat

Les observations portant sur la partie réglementaire ont fait l'objet d'un plan d'actions immédiat sans attendre le rapport définitif. Sont concernés la mise en place des IFC (Individualisation des Frais de Chauffage), le travail sur l'amélioration des attributions en 1^{er} quartile, l'actualisation des DPE (Diagnostic de Performance Energétique) et le contrôle des prestataires notamment ascenseurs...

Les recommandations concernent des éléments relevant d'un travail plus proche de l'audit et portent sur des axes potentiels de progrès, qui ont fait l'objet de propositions d'amélioration au Conseil d'Administration à qui appartient la validation finale. Ainsi le travail sur la politique générale des loyers et la provision de charges font l'objet de propositions. La partie la plus sensible de ce rapport concerne le niveau des frais de personnels et par extension, le nombre de collaborateurs. Il est également pointé une insuffisance des recettes et une incitation à améliorer ce domaine.

LES ACTIONS

Sans attendre le rapport définitif, Territoire Habitat avait engagé deux audits :

Le premier sur l'optimisation des coûts, confié, après consultation, au cabinet Grant Thornton pour déterminer toutes pistes possibles d'économie et permettant d'améliorer le prévisionnel financier.

Le second sur l'organisation et l'accompagnement à l'évolution des métiers, confié après consultation au cabinet Cellance. L'objectif poursuivi, dans un calendrier contraint, conduira à poser une nouvelle organisation optimisée territorialement et fonctionnellement.

C'est le chantier le plus délicat à mener. Il est bien évident que l'objectif est de se projeter dans un avenir à court et moyen terme, d'analyser les départs en retraite et de cibler une organisation idéale prenant en considération le constat de l'ANCOLS et des deux cabinets qui parviennent tous au même diagnostic. Il s'agit donc, collégialement, de s'interroger sur notre mode de fonctionnement, de prendre en considération les écueils détectés, parfois aussi les incohérences au regard de notre territoire et d'en tirer les enseignements.

Concrètement, ont été menés en 2024, des entretiens individuels, des rencontres avec le comité stratégique, l'organisation d'ateliers participatifs avant présentation d'un premier

diagnostic devant le CSE. Une communication forte a été menée en interne pour expliquer les différentes phases et les premiers constats lors d'une présentation à tous les collaborateurs par le Directeur Général.

Les conclusions de ces deux audits se déclineront ensuite progressivement dans l'organisation générale de Territoire Habitat qui évoluera vers un nouvel organigramme s'étalant sur plusieurs années en fonction de l'évolution de la pyramide des âges de l'entreprise et des départs en retraite programmés.

C'est donc à la fois une réflexion sur nos pratiques et une anticipation de l'avenir qui font la force de ce projet et qui a vocation à permettre une amélioration de nos perspectives financières pour les années à venir dans un contexte rendu extrêmement tendu par la loi ÉLAN (évolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique (loi logement)) et la mise en place de la Réduction du Loyer de Solidarité (RLS) qui vient freiner considérablement la capacité des organismes à mener leurs missions.

Mais il s'agit également d'une opportunité pour Territoire Habitat de se réinterroger sur ses pratiques, de s'adapter aussi à l'évolution de notre domaine professionnel en restant dans une dynamique de mouvement.

03





SYNERGIE ET TRANSVERSALITÉ AU CŒUR DE NOTRE ORGANISME

Engagé pour la qualité de l'habitat.....	26
Engagé au service de ses clients.....	30
Engagé dans l'innovation et la performance.....	36
Engagé pour ses seniors	40
Engagé pour un avenir durable et responsable	44

Opérations immobilières

une approche transversale au service de nos clients

Afin de répondre au mieux aux attentes de nos clients et partenaires, il est nécessaire de concilier les aspects commerciaux et locatifs sur les opérations immobilières au-delà des contraintes techniques de l'acte de construire.

Une gestion de projet transverse et concertée

Aujourd'hui les opérations de constructions neuves et de réhabilitations sont **gérées en projets transverses** au sein de Territoire Habitat. Le management de projet est effectué par la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage. Les revues de projets intègrent la Direction de la Clientèle pour un regard locatif, orienté vers nos clients, dès la définition des besoins et la réalisation du programme travaux.

La sécurisation, un enjeu prioritaire des rénovations

Dès le lancement des projets de rénovation en zone sensible, un travail régulier est effectué avec le référent sécurité de la Police Nationale ou de la Gendarmerie pour repenser le bâti et le doter de systèmes technologiques de protections.

Les locaux communs sont réorganisés avec de larges surfaces vitrées ouvrant sur l'extérieur, et l'intégralité des accès sont dotés d'ouverture par badge.

Les circulations transversales à l'intérieur des bâtiments sont limitées au maximum.

Ce travail en transversalité et partenarial participe à la proposition de logements de qualité, sur l'ensemble du territoire.



Photo 1 et 2 : Un exemple de collaboration interservices pour le projet de réhabilitation de la rue Léon Blum à Belfort



55% 

Grâce à la réhabilitation rue L.Blum, le nombre de logements vacants a été réduit de 55 % en 1 an.

Cette dynamique positive se poursuivra en 2025 afin d'abaisser le taux de vacance. Ce projet illustre l'importance du travail collaboratif entre les équipes des services maîtrise d'ouvrage et commercial.

Le montage d'opération est une activité complexe où chaque détail compte, qu'il soit technique, financier, commercial, juridique...

Une activité multi-compétences où chaque direction peut s'exprimer lors des comités de validation et d'engagement.

Une dynamique collective pour réinventer l'attractivité locative

Au-delà de la réhabilitation énergétique des 194 logements situés rue L.Blum à Belfort, un programme spécifique de travaux d'embellissements a été élaboré, avec pour objectif de renforcer l'attractivité de ce site, où le taux de vacance atteignait 36 % depuis plusieurs années. Ce travail en transversalité, accompagné d'une campagne de prospection clientèle adaptée au secteur, a été mené afin de **redynamiser l'attractivité de l'offre locative**, sur ce site situé en Quartier Prioritaire de la Ville (QPV). Ces actions combinées ont porté leurs fruits, permettant de **réduire le taux de vacance de plus de moitié en un an** : entre janvier 2024 et janvier 2025, le nombre de logements vacants est passé de 70 à 31.

Relogement des immeubles rue Henri Dorey

un accompagnement sur mesure

Dans la continuité des précédentes démolitions, Territoire Habitat poursuit le programme NPNRU (*Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain*) au sein du quartier des Résidences avec une opération de relogement menée sur deux ans (2024-2025).



Cette démarche concerne deux tours de 75 logements situées aux 5 et 7 rue H.Dorey à Belfort.



74

AU 31/12/2024 : 74 FAMILLES RELOGÉES

6

6 COLLABORATEURS MOBILISÉS
SUR L'OPÉRATION (DÉPARTEMENT
COMMERCIAL ET VIE LOCATIVE)

Un relogement progressif et structuré

Au lancement de l'opération, 120 familles étaient concernées par ce relogement. À la fin de l'année 2024, 74 d'entre elles ont déjà pu intégrer un nouveau logement, soit plus de **60 % des ménages concernés**.

Un accompagnement individualisé

Afin d'assurer un relogement dans les meilleures conditions, Territoire Habitat a mis en place un **dispositif d'accompagnement** en plusieurs étapes :

- Information collective sur le déroulement de l'opération.
- Entretiens individuels personnalisés pour recenser les besoins et attentes des locataires.
- Formalisation des demandes de logement.
- Organisation de visites de logements adaptés.
- Prise en charge des déménagements et des frais associés après validation du nouveau logement par la CAEOL.

Un engagement fort pour 2025

L'opération se poursuivra en 2025 avec l'objectif de reloger l'ensemble des familles concernées. Ce projet mobilise activement six collaborateurs des départements commercial et vie locative, illustrant l'engagement de Territoire Habitat à **garantir un relogement de qualité et adapté aux besoins de chacun**.

Traitement de la Relation Client

un processus clé de la satisfaction client

Véritable porte d'entrée de Territoire Habitat, le Centre de Relations Clients (CRC) joue un rôle central dans l'accompagnement et l'orientation des locataires. Composé d'une équipe pluridisciplinaire, il assure l'accueil téléphonique et physique du public, garantissant proximité et qualité.

LE CENTRE DE RELATIONS CLIENTS : une prise en charge réactive et efficace

Il répond à plusieurs priorités : **assurer une prise en charge rapide des sollicitations et apporter une réponse de premier niveau.**

Lorsque les demandes nécessitent une expertise spécifique, elles sont orientées vers le service compétent pour un traitement adapté. L'ensemble des sollicitations sont formalisées afin d'assurer un suivi de la réclamation. Cette organisation permet **d'optimiser la réactivité et la qualité du service rendu** aux locataires.

95 592 

APPELS TRAITÉS
PAR LES CONSEILLERS

62 458 

APPELS ENTRANTS

98,44 % 

TAUX D'APPELS RÉPONDUS

MON AGENCE EN LIGNE EN CHIFFRES :

Données au 03/02/2025

10 571 

PAIEMENTS EN LIGNE
EFFECTUÉS

4460 

DEMANDES TRAITÉES

3280 

LOCATAIRES INSCRITS



MON AGENCE EN LIGNE : la solution de contact modernisée, pour une relation client renforcée

Dans une volonté d'améliorer en continu les services proposés à ses clients, Territoire Habitat a déployé, depuis le 30 janvier 2024, un espace client 100 % numérique. Accessible depuis un PC, une tablette ou un smartphone, cette plateforme simplifie les démarches courantes.

Ce nouvel espace digital permet aux locataires d'effectuer en toute autonomie leurs démarches administratives, régler leur loyer en ligne, et solliciter Territoire Habitat en cas de problème technique. **L'objectif : offrir un service plus fluide et adapté aux modes de vie actuels, où la gestion numérique devient une norme.**

MAINTENIR LE LIEN SOCIAL : une action en faveur de nos seniors

Entre juillet et décembre, 240 appels de convivialité ont été réalisé auprès de locataires seniors isolés.

RÉPONDRE AUX SOLICITATIONS : L'astreinte Territoire Habitat

En dehors des horaires et des jours d'ouvertures au public, l'astreinte mise en place par Territoire Habitat permet de **répondre aux sollicitations les plus urgentes 7/7 jours 24h/24h.**

Pour autant les agences et lieux d'accueil restent ouverts et disponibles aux sollicitations des locataires.

L'Atelier

un savoir-faire au service des locataires

À l'Atelier, chaque action est guidée par l'exigence de fournir un service de qualité conforme aux attentes de nos donneurs d'ordre.

La qualité des prestations réalisées :

Avec plus de **5497 interventions sanitaires par an**, l'Atelier incarne **un savoir-faire technique permettant d'assurer un service de qualité**.

Composée de techniciens qualifiés et formés (Formation SS4), cette régie interne se distingue par la qualité de ses prestations, tant dans les matériaux utilisés que dans les finitions.

Réactivité et adaptabilité

Plus réactif et flexible que les prestataires externes, l'Atelier assure des interventions rapides, adaptées aux urgences, et contribue ainsi à la remise en location rapide des logements.

Son action s'inscrit dans une logique de transversalité, en lien avec l'ensemble des services de Territoire Habitat : foncier, juridique, clientèle, ressources humaines, comptabilité, informatique, maîtrise d'ouvrage, prévention-sécurité...

L'optimisation des tournées permet une meilleure productivité, tout en réduisant les déplacements et l'impact environnemental.

L'Atelier assure également l'accueil et un service aux intervenants extérieurs (services de l'État, services d'aide à la personne, entreprises...), en garantissant un accès aux logements.

La qualité du matériel posé

Une sélection de matériaux et du matériel de qualité répondant aux exigences RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) : économiseurs d'eau pour les appareillages sanitaires, mousseurs, chasses d'eau doubles touches... Ainsi que des appareillages réparables avec un stock de pièces détachées qui évite le remplacement systématique de l'appareil.

L'Atelier entretient un lien étroit avec les fournisseurs des 12 marchés de matériaux et matériaux afin de rester informé des évolutions techniques, innovations et nouveautés.

Ce lien permet également d'assurer la qualité des prestations au service de la pérennité du patrimoine.



DOMAINES D'INTERVENTION DE L'ATELIER

ÉLECTRICITÉ

250 contrôles réglementaires.

MENUISERIE

560 interventions dans les logements et les communs.

PEINTURE

Embellissement des halls, encadrement de **14** chantiers jeunes et **54** interventions contre les incivilités (tags).

ESPACES VERTS

350 chantiers d'entretien et de remise en état des aménagements paysagers.

PLOMBERIE

6000 interventions

GESTION DE STOCK

1530 références gérées pour soutenir les interventions des équipes et la gestion des accès.

Professionnaliser le métier de Gestionnaire de Vie Locative

un engagement au service de la satisfaction client

Dès 2022 Territoire Habitat a affirmé son engagement envers la qualité de service, en initiant un programme de formation intensive destinée à l'ensemble des Gestionnaires de Vie Locative.

Une initiative ambitieuse et originale

Visant à professionnaliser les équipes de proximité, cette formation permet aux collaborateurs d'obtenir, en 14 mois, le certificat de Qualification Professionnelle de Gardien d'immeubles, une certification

reconnue par l'État et la branche professionnelle HLM. **Un gage de professionnalisme et de service apportés aux locataires.**

Une formation poursuivie au bénéfice de nos collaborateurs

Les résultats de la première promotion nous ont amenés à poursuivre cette opération pour en faire bénéficier les collaborateurs qui nous rejoignent. Depuis le lancement de cette démarche, une cinquantaine de collaborateurs a bénéficié de cette formation.

Notre ambition

Augmenter les compétences, les uniformiser au sein des équipes, faciliter l'intégration des nouveaux arrivants, répondre aux exigences de l'évolution du métier.

En investissant dans la formation de ses Gestionnaires de Vie Locative, Territoire Habitat affirme sa volonté d'être au plus près de ses collaborateurs en leur donnant les outils nécessaires à l'exercice de leur mission.



**José
CELY**

Gestionnaire de Vie Locative

« La formation était complète, satisfaisante et enrichissante et le formateur était très professionnel et à l'écoute des participants. Les sujets de DRP (Dossier de Résolution de Problème) sont d'actualité en rapport avec notre travail »
(formation 2023)

IN MEMORIAM

Nous saluons la mémoire de José qui nous a quitté le 21 avril 2025.



**Sarah
CANELLA**

Gestionnaire de Vie Locative

« Grâce à cette formation, j'ai acquis des connaissances techniques solides, un vocabulaire précis et les bons réflexes à adopter au quotidien. Cette expérience a enrichi ma manière de travailler et m'a permis de gagner en assurance. Obtenir ce diplôme est une belle reconnaissance qui valorise notre métier et met en lumière son importance au quotidien »
(formation 2024)

INTERVIEW

Focus : Sécurité et tranquilité

un engagement renforcé

En 2024,

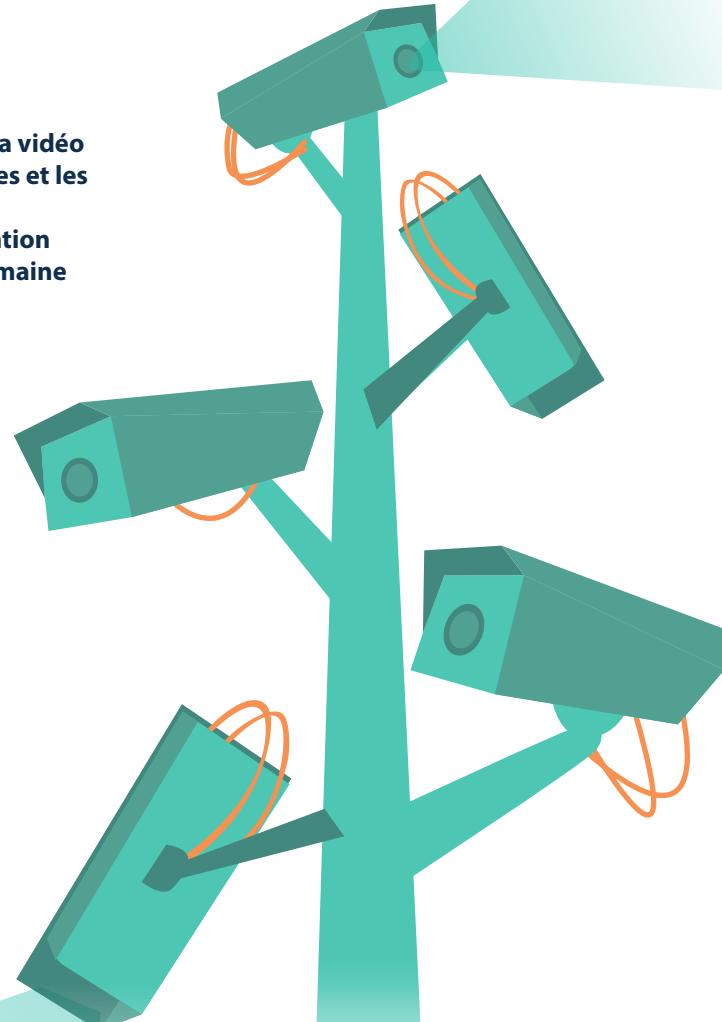
Territoire Habitat accélère le déploiement de la vidéo protection pour sécuriser les parties communes et les lieux d'accueil du public. Ce dispositif, piloté par la Responsable Prévention Sécurité, complète les actions de présence humaine et de prévention, en collaboration avec les partenaires de la sécurité publique.

250
CAMÉRAS DÉPLOYÉES

223
caméras fixes dans les halls,
ascenseurs et parkings dont 27 nouvelles
dans le quartier Bougenel (QPV)

10
caméras mobiles
pour une surveillance ciblée

17
caméras assurant
la sécurité des collaborateurs
dans les espaces d'accueil



Focus : Quali'HLM

une démarche commune

Depuis 2018, Territoire Habitat est engagé dans une démarche qualité visant à renforcer le niveau de satisfaction client, par le biais d'actions et d'engagements. En 2024, l'Office a lancé son diagnostic Habitat Qualité de Service (HQS) dans le but de renouveler la labellisation Quali'HLM pour un 3^e cycle (2024-2027). Nous avons obtenu ce renouvellement le 16/12/2024. Notre label est ainsi confirmé jusqu'au 16 décembre 2027.

Des auditeurs internes, acteurs de la réussite

La qualité c'est l'affaire de tous. Une équipe de 9 volontaires, représentative de tous les métiers, procède **régulièrement à des audits des procédures internes mises en place**. En 2024, 8 auditeurs internes ont échangés

avec 72 collaborateurs dans l'objectif de vérifier l'application des process métiers et d'en dégager des pistes d'amélioration.

Un engagement renforcé pour la qualité de service

Territoire Habitat poursuit son engagement en faveur d'un service optimal pour ses locataires, avec des avancées notables en 2024 :

• Satisfaction en hausse :

89 % de satisfaction globale en 2024, qui positionne Territoire Habitat au 2^e rang ex-aequo des bailleurs de Bourgogne-Franche-Comté.

• **Cadre de vie valorisé** : **98,3 %** de conformité relevée sur 2082 contrôles propreté des parties communes et abords d'immeubles.

Perspectives 2025

Les axes de travail ci-dessous sont issus des plans d'actions à mettre en œuvre en vue de l'audit de vérification d'avril 2026 :

- Délais de traitement des affaires (réclamations clients)
- Taux de relance des locataires
- Simplifier les outils d'écoute et de mesure des indicateurs qualité en priorisant les items impactant particulièrement la satisfaction client
- Uniformiser le suivi des prestataires et viser l'amélioration de certains résultats.



**Vincent
HUEBER**

Archiviste - DPO

« La tâche d'auditeur interne, c'est pour moi l'opportunité, durant un court laps de temps, de se plonger dans un process métier peu ou pas connu. Cela permet, avec nos yeux de néophyte, de découvrir des pratiques et réalités différentes et de s'interroger sur nos procédures. »



**Pamela
BOUDIER**

Responsable
contrôle interne
& financement

« Ce que j'apprécie dans le rôle d'auditeur interne, c'est qu'il permet de mieux comprendre l'organisation et la place de chacun, tout en échangeant avec de nouveaux collègues. Notre mission est d'identifier les écarts entre les procédures et la réalité du terrain, en tenant compte des suggestions des équipes. L'audit, avant tout, c'est un dialogue pour améliorer les processus. »

INTERVIEW

Focus : Nouveau contrat de nettoyage

une externalisation de l'entretien des parties communes

Depuis avril 2024, Territoire Habitat a mis en place un service de nettoyage des paliers assuré par une entreprise spécialisée. Cette initiative vise à renforcer l'entretien des parties communes.



Un service clé en main pour plus de confort

Chaque semaine, une équipe de nettoyage intervient pour assurer un entretien complet des parties communes. Ce dispositif présente plusieurs avantages: une propreté garantie sans contraintes pour les habitants, la limitation des conflits de voisinage liés au nettoyage, un cadre de vie plus agréable et sain. **Cette initiative déployée sur l'ensemble du patrimoine permet de bénéficier de tarifs maîtrisés.**

Une démarche concertée

Mise en place en collaboration avec les représentants des locataires, cette initiative s'inscrit dans une volonté d'amélioration continue du cadre de vie. Toutefois, bien que l'entretien soit désormais assuré par un prestataire, les équipes du Département Vie Locative veillent à son bon déroulement et **chaque locataire reste acteur du maintien de la propreté entre les passages.**

Cette prestation fait l'objet d'un contrôle continu dans le cadre de la qualité de service apportée aux locataires.

Innover pour améliorer le cadre de vie des locataires

Dans le cadre du développement des activités de la Direction de la Maîtrise d’Ouvrage, Territoire Habitat s’attache à développer **des projets innovants dans le but d’améliorer les conditions de vie de nos clients** et de donner une nouvelle image du logement social.

Réhabilitation à Beaucourt : un projet au service du confort et de l'esthétique

Sur l’opération de réhabilitation de 12 logements située rue de Montbouton à Beaucourt livrée fin 2024, un travail au niveau architectural a été mené sur les façades et les parties communes du bâtiment pour faire un relooking complet et moderne. Des aménagements de hall ont été réalisés afin de rendre un côté qualitatif au bâti. L’intégralité du bâtiment a été traité thermiquement. Pour les logements, l’installation d’un chauffage basse température avec pompe à chaleur individuelle a été réalisée, en plus de la réfection des pièces humides (salle de bain, WC et cuisine), chaque appartement possède un balcon en structure bois.

Avenues Bohn-Alsace-Kœchlin (BAK) à Belfort, le projet phare de Territoire Habitat

Sur cette opération de réhabilitation de 258 logements en conception réalisation démarrée en travaux à l’automne 2024, une réflexion à grande échelle a été menée afin de garantir à chaque appartement un espace extérieur, en plus de

la réfection des pièces humides (salle de bain, WC et cuisine).

Le traitement architectural des façades est également un point essentiel du projet. Du haut de leurs 18 étages, ces bâtiments prennent une dimension qualitative et élégante en mêlant bardage en terre cuite et métallique. Les halls sont intégralement repris et l’accessibilité est traitée sur les trois tours avec un accès par rampe PMR au départ des ascenseurs. Le bâtiment barre avenue Kœchlin bénéficie également d’une nouvelle identité architecturale.



Projet réhabilitation à Beaucourt



COFINANCIÉ
PAR L’UNION
EUROPEENNE



RÉGION
BOURGOGNE
- FRANCHE
COMTÉ

« Le chantier BAK est cofinancé par l’Union européenne dans le cadre du programme EuropAct avec le Fonds européen de développement régional et le Fonds social européen ».



Photo 1 & 2 : Projet réhabilitation BAK à Belfort - Archétude© / Thierry Barreau©

Innover pour améliorer nos processus

Territoire Habitat a choisi le dialogue compétitif dans un marché de conception réalisation pour la réhabilitation architecturale et énergétique de 258 logements avenues Bohn-Alsace-Kœchlin (BAK) à Belfort. Initiée dès 2022, cette procédure a été finalisée en 2024.

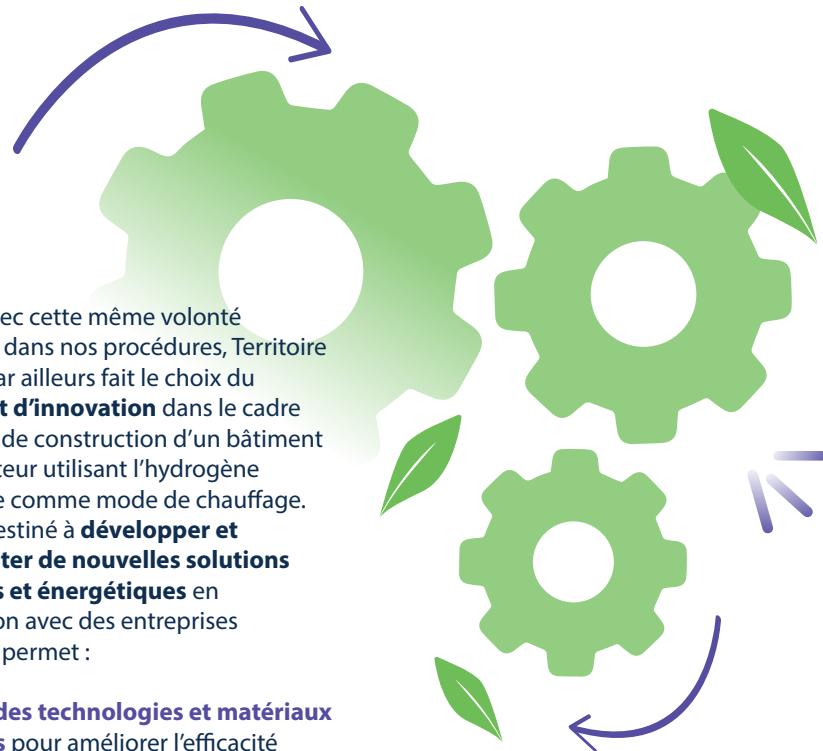
Notre ambition pour ce projet nous a amené à utiliser ce mode de consultation et à innover sur le champ procédural. La procédure de conception-réalisation permet une approche globale dans laquelle un groupement d'entreprises, après dialogues successifs avec le maître d'ouvrage, prend en charge à la fois la conception et l'exécution des travaux, ce qui offre plusieurs avantages :

- **Simplification du processus d'exécution**
- **Optimisation des coûts et des délais** grâce à une meilleure coordination entre les acteurs. Ce processus permet de répondre à une demande dans des délais très courts.

Toujours avec cette même volonté d'efficience dans nos procédures, Territoire Habitat a par ailleurs fait le choix du **partenariat d'innovation** dans le cadre d'un projet de construction d'un bâtiment démonstrateur utilisant l'hydrogène stationnaire comme mode de chauffage. Ce choix, destiné à **développer et expérimenter de nouvelles solutions techniques et énergétiques** en collaboration avec des entreprises innovantes permet :

- **L'accès à des technologies et matériaux innovants** pour améliorer l'efficacité énergétique et le confort des logements.
- **L'optimisation des coûts d'exploitation** grâce à des solutions durables et performantes.
- **La flexibilité et l'adaptation aux nouveaux enjeux sociaux et environnementaux**, comme la transition écologique ou le vieillissement de la population.
- **L'amélioration de la qualité de vie des locataires** par l'intégration de services intelligents et de nouvelles approches en matière d'habitat.

Au-delà de l'aspect technique, Territoire Habitat a développé de nouveaux modes de passation des marchés avec le **dialogue compétitif** pour la conception réalisation et les partenariats d'innovation. Ces marchés complexes ont mobilisé aussi bien les équipes juridiques que techniques sur 2024.



Lutte contre la cybercriminalité

renforcer la sécurité face aux fraudes et cyberattaques

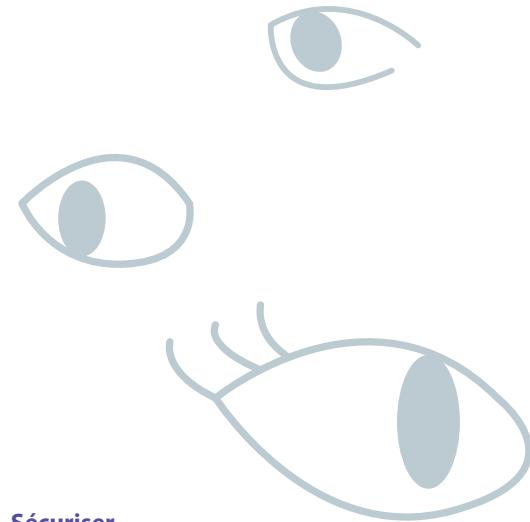


En tant que professionnels, **nous sommes soumis à des obligations strictes de protection des données**, locataires, fournisseurs, personnels dans le cadre du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), mais également en application de la loi Sapin 2 – dite loi anticorruption.

Les risques de fraudes financières et de cyberattaques représentent des menaces croissantes et font désormais partie du top cinq des risques majeurs identifiés au sein des entreprises. Notre Office y a malheureusement aussi été confronté (tentatives d'usurpation d'identité, de fraude au président ou de fraude de détournement de RIB).

Une cyberattaque réussie peut avoir de lourdes conséquences pour l'activité d'une entreprise, son image, et occasionner des dommages matériels et financiers.

L'un des défis majeurs consiste à articuler et renforcer efficacement les différents dispositifs de contrôle existants ou à venir: informatique, comptable, contrôle de gestion, et contrôle comptable anti-corruption.



Sécuriser

Pour renforcer la sécurité et la fiabilité du processus d'achat, par exemple, **la Direction des Systèmes d'Information (DSI) a développé un nouvel outil de contrôle interne**.

Cet outil garantit qu'aucune modification importante, comme un changement de RIB ou l'ajout d'un nouveau fournisseur, ne soit effectuée sans validation par toutes les personnes concernées. **Cela permet d'assurer un suivi rigoureux et de limiter les risques d'erreur ou de fraude.**

Sensibiliser

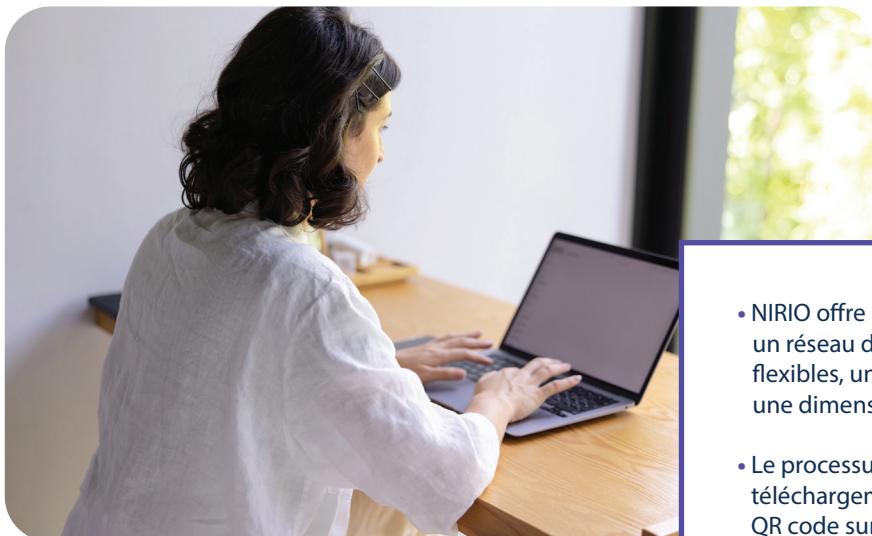
En parallèle, des **actions régulières de sensibilisation** sont mises en place auprès des collaborateurs et des fournisseurs afin d'accroître la vigilance et l'adoption des bonnes pratiques de chacun.

La sécurité informatique est l'affaire de tous. Grâce à l'implication de ses équipes, **Territoire Habitat consolide la protection de ses données et la sécurité de ses processus**.

Focus : Des solutions de paiement

adaptées pour plus de simplicité et de sécurité

En 2024, Territoire Habitat a adopté NIRIO, une solution de paiement sécurisée de proximité, pour permettre aux locataires de régler leur loyer en espèces chez des commerçants partenaires de la Française Des Jeux (bars, tabacs, presse). Ce dispositif complète les solutions de paiement actuelles : prélèvement automatique et paiement en ligne par l'espace client Mon Agence en ligne.



- NIRIO offre plusieurs avantages : un réseau de proximité avec des horaires flexibles, une traçabilité des paiements et une dimension humaine renforcée.
- Le processus se déroule en quatre étapes : téléchargement de l'application, scan du QR code sur l'avis d'échéance, paiement chez un commerçant agréé et validation du paiement par la transmission du reçu au locataire et à l'Office.

Les flux financiers et informationnels sont mis à jour quotidiennement, permettant un suivi via l'application, Mon Agence en ligne.

Accompagner le vieillissement

au cœur de nos actions

Soutenir nos locataires au quotidien

Territoire Habitat place l'accompagnement du vieillissement et de la perte d'autonomie au cœur de ses priorités. Depuis plusieurs années, des plans d'actions concrets sont déployés pour **adapter l'offre de logements et renforcer les services à destination des locataires seniors ou en situation de fragilité.**

En 2024, ces engagements se traduisent par des avancées significatives :

- Une évolution du règlement de la CALEOL permettant de rendre prioritaire les seniors sur les logements de certains patrimoines.
- 78 nouveaux locataires en ont bénéficié.
- L'évolution du cahier des charges spécifique « standard à la relocation senior » avec des aménagements conformes à leurs attentes. Souhaits confirmés par 97% des 160 seniors interrogés.
- Les conventions avec les communautés de communes et le Département du Territoire de Belfort ont été renégociées début 2024, portant le critère d'âge pour accéder au volet « prévention » à 70 ans, mais avec un assouplissement des critères patrimoniaux pour les locataires occupant leur logement depuis plus de 10 ans.

Aménagements possibles dans le cadre du dispositif

Adaptation perte d'autonomie :

- Douche à la place de baignoire
- Douche adaptée
- Barres d'appui, tabouret douche
- Mitigeur thermostatique
- Barre et rideau de douche ou porte de douche
- Électricité, faïence, murs, plafonds et sols de la salle de bain
- WC adaptés
- Motorisation des volets existants
- Modification ponctuelle de cloisons légères et réfection sols et murs
- Élargissement des portes intérieures

Prévention du vieillissement :

- Douche à la place de baignoire
- Receveur
- Mitigeur thermostatique
- Barre d'appui et porte de douche
- Électricité, faïence, sol de la salle de bain adapté



Installation d'équipements spécifiques facilitant le maintien à domicile : barres d'appuis, douches adaptées.



240 ☎ APPELS TÉLÉPHONIQUES RÉALISÉS PAR LE CRC, À DESTINATION DES SENIORS

Créer du lien, agir contre l'isolement

Conscient des défis que représentent le vieillissement et la fragilité sociale, Territoire Habitat met en place des actions concrètes visant à maintenir le lien social, favoriser les interactions et offrir des solutions adaptées. Des partenariats ont été noués pour renforcer la proximité, prévenir l'isolement et améliorer la qualité de vie.

Des visites de convivialité

Un partenariat avec Unis-Cité a été établi début 2024 dans le cadre du programme « solidarité seniors », offrant des visites de convivialité aux locataires de 70 ans et plus en situation d'isolement. L'initiative a fait l'unanimité. Afin d'assurer le relais d'Unis- Cité, de juin à décembre 2024, **le CRC a assuré des appels hebdomadaires, réalisés par deux conseillères.**



Des ateliers adaptés :

Le programme « Ateliers Bons Jours », piloté par le GIE IMPA (Groupement d'Intérêt Économique « Ingénierie Maintien à domicile des Personnes Âgées ») et soutenu par les caisses de retraite et la Mutualité Française Bourgogne-Franche-Comté, propose des ateliers de prévention animés par des professionnels. Ce service a rencontré un grand succès auprès des locataires, en favorisant le lien social et en permettant à la plupart d'entre eux, de sortir de l'isolement.

Agir pour l'accessibilité : des mesures adaptées au handicap

Territoire Habitat a réaffirmé son engagement dans le financement des dossiers « handicap », en visant des objectifs d'aménagement de logements au cas par cas, tant pour les nouveaux programmes que pour les réhabilitations et améliorations. L'organisme intervient à hauteur de 10 % dans le financement des dossiers « handicap » traités par la MDPH (Maison Départemental des Personnes Handicapées), en partenariat avec Soliha.

Un partenariat local

pour répondre aux besoins des territoires

Afin d'être au plus proche des collectivités et de valoriser le Territoire de Belfort, notre Organisme est en capacité d'apporter ses compétences en maîtrise d'ouvrage à destination des communes.

Territoire Habitat est sollicité par plusieurs communes en 2024 pour la réalisation de logements à destination des seniors.

Concevoir des logements adaptés pour favoriser le maintien à domicile

La Direction de la Maîtrise d'Ouvrage a notamment travaillé en relation avec la commune d'Autrechêne à l'étude d'un projet à destination des seniors dans lequel la commune a pu exprimer ses demandes et celles de ses habitants.

Un programme cohérent a été défini et les études de maîtrise d'œuvre ont débuté à l'automne 2024 pour permettre de définir un principe d'aménagement du foncier public.

Une offre variée pour s'adapter aux attentes

Les collectivités sont en demande de logements à destination des seniors afin de permettre à ses habitants de rester dans leur environnement.

Territoire Habitat développe une offre pouvant aller des pavillons adaptés seniors, aux petits collectifs en zone urbaine.

Un projet est en cours d'étude à Châtenois-les-Forges. Il offrira des logements adaptés seniors en rez-de-chaussée avec des jardinets, et des logements classiques en étage.



Projet de réhabilitation logements adaptés seniors en rez-de-chaussée à Châtenois-les-Forges
MSA Architectes©



Pavillons rez-de-jardin à Danjoutin

Former pour mieux accompagner nos seniors

Dans la poursuite des actions engagées en faveur de l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie, Territoire Habitat a mis en place une **formation dédiée aux collaborateurs en contact direct avec ce public**.

Cette formation "Nous vieillirons ensemble", déployée par notre partenaire AFPOLIS (Association pour la Formation Professionnelle continue des Organismes de Logement Social), permet aux collaborateurs d'appréhender et de comprendre les spécificités des personnes âgées et d'en acquérir les savoir-être fondamentaux.

Au cours des sessions, 110 collaborateurs ont pu s'interroger sur leurs pratiques quotidiennes, **en vue d'adapter leur communication et ainsi améliorer la qualité de service et renforcer le lien avec les locataires les plus vulnérables**.

1650 
HEURES DE FORMATIONS DISPENSÉES

110 
COLLABORATEURS FORMÉS POUR MIEUX ACCOMPAGNER NOS SENIORS



**Christine
ROBERT**

Formatrice
AFPOLIS

« Les deux premières sessions que j'ai eu le plaisir d'animer ont été nourries d'échanges constructifs, et fructueux qui ont permis d'apprécier l'engagement du personnel vis-à-vis de ce public, et soulever des éléments de fonctionnement qui pourraient être améliorés.

J'ai perçu une culture forte autour de l'engagement, la rigueur et le respect de l'autre. Des collaborateurs investis dans leur mission ! »



Vers une labellisation Responsabilité Sociétale des Entreprises

En tant qu'acteur du logement social, Territoire Habitat témoigne d'un engagement fort en faveur d'un avenir durable, en priorisant le respect de l'environnement, la qualité de vie des locataires, ainsi que la création d'un cadre de travail et de vie éthique et solidaire.

Un engagement quotidien

Depuis de nombreuses années, Territoire Habitat est engagé dans des actions et des pratiques quotidiennes respectueuses de l'environnement (ex. : recyclage, réduction de notre consommation d'énergie, produits labellisés...). Aujourd'hui, l'Office atteint un niveau de maturité qui lui permet de valoriser, par une labellisation, l'ensemble de ses actions, intégrant les trois piliers fondamentaux de la démarche RSE :

1. La dimension environnementale

En tant qu'acteur majeur du secteur immobilier, Territoire Habitat doit prendre en compte l'impact écologique de ses bâtiments et de ses pratiques. *Exemple d'utilisation de matériaux écologiques : construction et rénovation avec des matériaux durables et respectueux de l'environnement.*

2. La dimension sociale

Le rôle de la RSE dans le secteur social veille à offrir de bonnes conditions de travail notamment par la signature d'accord d'entreprise (accord QVT, égalité femmes-hommes et diversité), protéger les collaborateurs (formation sécurité, sensibilisation harcèlement), et former les équipes pour qu'elles soient parfaitement impliquées dans leur métier afin d'offrir un service de qualité aux clients.

3. La dimension économique

Une optimisation des coûts est essentielle pour assurer la pérennité des actions.

Une démarche structurée, vers une labellisation LUCIE Progress

Territoire Habitat décide d'aller plus loin dans sa démarche. Après un diagnostic interne grâce à l'outil mis à disposition par l'Institut RSE de l'Union Sociale de l'Habitat (USH), un projet de labellisation a démarré fin 2024 en partenariat avec l'agence Lucie, créateur historique des premiers labels RSE.

L'objectif est clair : obtenir le label « LUCIE Progress » courant 2025.

Afin de garantir la réussite de cette initiative, plusieurs actions ont été mises en place :

- Recrutement d'une référente RSE au sein de Territoire Habitat, pour suivre et animer le projet dans son intégralité
- Partage de ce projet auprès des équipes : information et sensibilisation de la démarche lors de formations professionnelles, présentation du projet à l'encadrement
- Mise en place de sessions d'information auprès des collaborateurs, sous différentes formes (newsletter, interventions auprès des équipes)





Le label pour le monde HLM

7 thématiques,

24 plans d'actions qui vont de la preuve de l'engagement du Conseil d'Administration, à l'éthique dans les pratiques professionnelles en passant par la minimisation des consommations des ressources, et le maintien de l'équilibre vie professionnelle-vie personnelle des collaborateurs.



**Amélie
MAGRON**

Référente RSE

« Mon rôle consiste à répondre à l'auto-évaluation du référentiel ISO 26 000 adapté par l'agence LUCIE, au logement social, en collaboration avec l'ensemble des services de l'Office. Un audit en juin 2025 validera notre travail et définira nos engagements RSE pour deux ans. Je piloterai ensuite la démarche en animant un groupe de travail.

La RSE doit permettre à Territoire Habitat d'anticiper les mutations, renforcer son attractivité et préparer l'avenir afin d'assurer sa pérennité. »

Vers un patrimoine plus durable



La politique RSE est déjà fortement ancrée au sein des activités de la Direction de la Maîtrise d’Ouvrage, Territoire Habitat s’attache à développer des projets innovants dans le but de préserver les ressources, de participer à la réduction des gaz à effet de serre, et de favoriser les emplois locaux.



Concernant les constructions neuves

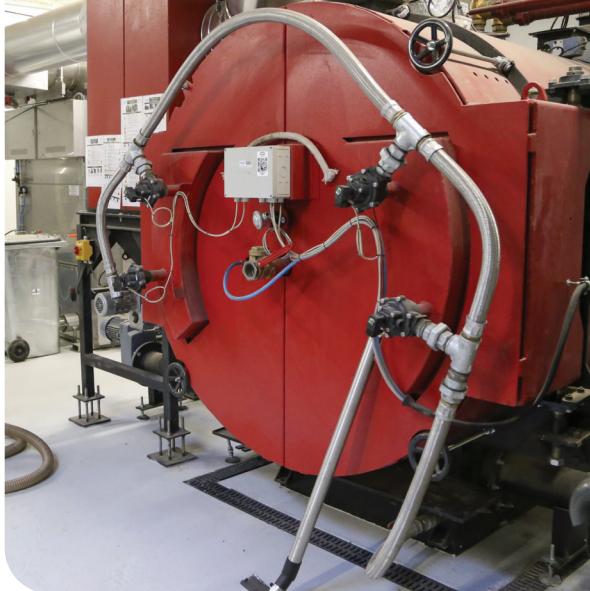
Territoire Habitat prend de l'avance sur les contraintes réglementaires. Les opérations démarées en études en 2024 ont pour objectif d'atteindre d'ores et déjà le seuil réglementaire de 2028. Les consommations des bâtiments et la production des gaz à effet de serre seront fortement réduites.

L'impact carbone de l'activité de construire sera pris en compte dès la conception du bâti en conciliant pérennité, durabilité et utilisation

de matériaux biosourcés tels que les murs à ossature bois et les remplissages en bio-briques dans une ossature béton.

Pour les opérations de réhabilitations

Une systématisation de la pose d'isolant biosourcé dans les combles perdus des immeubles réhabilités telles que la ouate de cellulose et la fibre de bois.



Une chaudière bois plaquettes forestières installée rues L.Blum, L.Braille, Verdun et JH.Mansart à Belfort



Projet de réhabilitation avenues Bohn-Alsace-Koechlin (BAK) à Belfort
Phase 1 : Remplacement de balcons

Pour tout le patrimoine existant

Une réflexion est menée pour la préparation d'un plan stratégique patrimonial de décarbonation sur l'intégralité du parc. Les études sont en cours et sont liées à la mise à jour du Diagnostic de Performance Énergétique (DPE) du parc existant pour environ 800 bâtiments collectifs et environ 1500 pavillons.

Une analyse des bâtiments comprenant les postes pris en compte dans les DPE (chauffage, eau chaude sanitaire, ventilation, éclairage, isolation) est en cours de réalisation afin de traiter l'enveloppe et/ou les moyens de chauffage.

En parallèle à cette action majeure, à l'automne 2024, Territoire Habitat s'est prononcé en faveur du raccordement des immeubles éligibles au nouveau réseau de chaleur déployé par Grand Belfort depuis le Sertrid de Bourgogne.

Ces raccordements permettront notamment l'arrêt des chaufferies gaz de la rue de Vienne et de Londres à Belfort, à l'horizon 2028.

Il faut également souligner que les projets menés par Territoire Habitat contribuent à favoriser les emplois locaux par le biais des clauses d'insertion insérées dans les marchés des entreprises.

4830h

D'INSERTION RÉALISÉES
SUR LES CHANTIERS
TERRITOIRE HABITAT, EN 2024

Focus : Actions et bonnes pratiques au profit des collaborateurs

Territoire Habitat renforce ses actions et formations auprès de ses collaborateurs, en déclinaison des piliers de la RSE. Accueil des nouveaux arrivants, création d'outils d'information de sensibilisation, animations sociales et formations.



Accueillir les nouveaux talents



Faciliter l'intégration des alternants dans le monde du travail



Semaine Qualité de Vie au Travail

Une semaine Qualité de Vie au Travail

Sur le thème phare de 2024 : les Jeux Olympiques, plus de dix activités ont été proposées : renforcement musculaire, yoga, initiation escalade, initiation à l'aviron avec le club des Drag'lionnes local.

Pour renforcer la mobilisation des équipes, Territoire Habitat a participé au challenge Sport pour Tous, au profit de la Fondation Arc-en-Ciel (Établissement de soins d'accueil et de service à la personne).

Des formations pour développer des relations et des conditions de travail responsables

Une formation aux premiers gestes qui sauvent, déployée auprès de 141 collaborateurs pour 2024. Une cause nationale déclinée par l'Office.

Accueillir les nouveaux embauchés

Territoire Habitat met tout en œuvre pour garantir un accueil de qualité. Soigner sa marque employeur est essentiel et la Direction des Ressources Humaines s'y emploie : refonte du livret d'accueil, programme d'intégration et petits déjeuner.

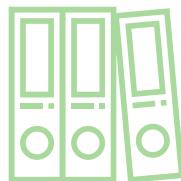
Focus : Archivage responsable

optimiser la gestion documentaire pour réduire notre empreinte écologique

Depuis maintenant trois ans et demi, une vaste opération de tri et d'élimination réglementaire de nos archives a été menée, non seulement au siège, mais également au sein de nos unités territoriales et antennes.

Au-delà des obligations légales liées au Code du Patrimoine et à la réglementation relative à la protection des données, cette démarche s'inscrit dans une **volonté de garantir une meilleure hygiène de nos pratiques documentaires, d'améliorer la gestion de l'information et de rationaliser nos espaces de travail.**

Concernant dans un premier temps les archives physiques, cette action s'étend désormais à nos environnements numériques : boîtes mail, répertoires informatiques partagés ou personnels, etc...



CHIFFRES CLÉS 2024

Destruction sécurisée d'archives papiers :
63,89 mètres linéaires (soit 3 tonnes et 93 kg)

- L'équivalent en papier de 17 arbres
- L'équivalent de 40000 litres d'eau, soit la consommation annuelle de 20 foyers de 4 personnes
- L'équivalent de 618 ramettes de papiers A4 de 80g/m², soit 42% de la consommation annuelle de Territoire Habitat

Destruction d'archives numériques :
120 Go (soit 1 kg de CO₂ équivalent par an)*

- L'équivalent de 640 kilomètres en TGV, soit un trajet aller Belfort-Lyon
- L'équivalent de 0,01% de l'empreinte carbone d'un citoyen Français
- L'équivalent de 16 heures de streaming vidéo
- L'équivalent de 4 mois de chauffage avec une pompe à chaleur par m²

*Base de calcul à partir de l'indicateur de la Base Impact Numérique de l'ADEME : 0,0116 kg CO₂ équivalent/an pour 1 Go stocké

04





2024, CHIFFRES CLÉS

Chiffres clés 2024 : données générales.....	52
Chiffres clés 2024 : données par service.....	54
Glossaire.....	56

Chiffres clés 2024

données générales

NOTRE ORGANISATION

236 

COLLABORATEURS
(61% FEMMES ET 39% HOMMES)

6 

RENCONTRES COLLECTIVES
AVEC LES LOCATAIRES

6 

COMMISSIONS
DES RELATIONS
AVEC LES LOCATAIRES
(C.R.L.)

6 

COMMISSIONS
DE CONCERTATION
LOCATIVE
(C.C.L.)

NOTRE ACTIVITÉ COMMERCIALE

1585 

DEMANDES
DE LOGEMENTS
ENREGISTRÉES

48 

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

5,85 % 

TAUX DE VACANCE

3106 

APPELS TRAITÉS
PAR NOTRE PRESTATAIRE
D'ASTREINTE

95 592 

APPELS TRAITÉS
PAR LE CRC

NOTRE PATRIMOINE

11 027 

LOGEMENTS

366€ 

DE LOYER MOYEN

69,5m² 

DE SURFACE MOYENNE
DE LOGEMENTS

117 

LOGEMENTS
EN COURS D'ÉTUDES

370 

LOGEMENTS
RÉHABILITÉS

916 

LOGEMENTS EN COURS
DE RÉNOVATION

NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ DE SERVICE

7 

ENGAGEMENTS
QUALITÉ

89% 

LOCATAIRES
SATISFAITS

Chiffres clés 2024

données par service

RESSOURCES HUMAINES



38 jobs d'été
17 apprentis
102 stagiaires
dont 72 dans le cadre de la convention signée avec l'école de la 2^e chance
14 chantiers jeunes
dont 12 dans les Quartiers Prioritaires de la Ville (Q.P.V.)
4509 heures de formation
dont 1631 pour les cursus certifiants
(Gestionnaire de Vie Locative et Chargé d'Opérations)

VIE LOCATIVE



107 opérations coup de poing propreté
224 logements ont bénéficié de travaux au titre de la fidélisation individuelle

L'ATELIER



25 881 heures d'intervention
26 chantiers d'embellissements par l'équipe peinture
dont 14 chantiers éducatifs

Contrat Robinetterie :

5497 interventions réalisées
dont 2934 visites préventives diagnostics

QUALITÉ



96.1% de taux de réponse sous 12 jours suite réclamation écrite
88.8% taux de conformité des 1^{ères} actions sur les demandes d'intervention techniques
3675 courriers clients numérisés ayant obtenu réponse sous 12 jours

COMMERCIAL



983 états des lieux d'entrée

2884 demandes présentées en CALEOL
soit *60 demandes en moyenne par séance*

28,79 % de taux de couverture des loyers
par l'APL et l'AL

9,89 % de taux de rotation

648 logements en vacance commerciale
(*hors démolitions et ventes*)

95592 appels traités par le Centre de

Relations Clients

dont 62458 appels entrants

689 appels ayant généré une intervention
dont 188 traités par les collaborateurs

d'astreinte de Territoire Habitat

2762 visites à l'agence commerciale

JURIDIQUE



97,9 % de taux de recouvrement
des loyers 2024 locataires présents

24 biens vendus dont 6 à des locataires

Territoire Habitat

223 lots attribués dans le cadre
des marchés publics

dont 35% des entreprises terrifortaines

Glossaire

ANCOLS	Agence Nationale de COntrôle du Logement Social
BAK	Avenues Bohn, Alsace et Koéchlin
BBC	Bâtiment Basse Consommation
CAF	Caisse d'Allocations Familiales
CALEOL	Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements
CARSAT	Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail
CCL	Conseils de Concertation Locative
CRC	Centre de Relations Clients
CRL	Commissions des Relations avec les Locataires
CSE	Comité Social et Économique
DPE	Diagnostic de Performance Énergétique
DPO	Délégué à la Protection des Données
ÉLAN	Évolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique (loi logement)
GVL	Gestionnaire de Vie Locative
HQS	Habitat Qualité de Service
IFC	Individualisation des Frais de Chauffage
MDPH.....	Maison Départementale des Personnes Handicapées
NPNRU	Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain
QPV	Quartier Prioritaire de la Ville
QVT	Qualité de Vie au Travail
RLS	Réduction de Loyer de Solidarité
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
RPS	Responsable Prévention Sécurité
RSE	Responsabilité Sociétale des Entreprises
UDAFAF	Union Départementale des Associations Familiales
UT	Unités Territoriales

Territoire Habitat - 44 bis rue André Parant - CS 40189 - 90004 Belfort Cedex - Tél. 03 84 36 70 00

Directeur de la publication : Jean-Sébastien Paulus • Rédaction : Territoire Habitat

Photos : Territoire Habitat, Sylvain Gaumard - Freepik

Conception : Service Communication • Impression : Schraag • Tirage : 400 exemplaires



44 bis rue Parant • 90000 BELFORT

03 84 36 70 00

th90@th90.fr • www.th90.fr

   Territoirehabitat