



2023

Rapport d'activité



1°
TERRITOIRE
Habitat



sommaire

Présentation

- Axes stratégiques 8
- Conseil d'Administration 10
- Principales commissions 12
- Organigramme 13
- Patrimoine 14
- Implantation 15

2023 en chiffres

2023 par organisations 31

- Direction Juridique 32
- Direction Administrative & Financière 36
- Direction des Ressources Humaines & Moyens Généraux 38
- Direction Clientèle 42
 - > Centre Relations Clients (CRC) 42
 - > Département Loyers & Charges 44
 - > Prévention Sécurité 44
 - > Département Commercial 45
 - > Département Vie Locative 46
- Direction de la Maîtrise d'Ouvrage 48
- Direction des Systèmes d'Information 50
- Service Communication & Marketing 52
- Pôle Qualité et Coordination 54

2023 en images

FOCUS 2023 en actions 26



Travaux de la rue de Giromagny à Belfort

**MARIE-HÉLÈNE
IVOL**
Présidente
de Territoire Habitat

**JEAN-SÉBASTIEN
PAULUS**
Directeur Général
de Territoire Habitat



L'année 2023 a permis de fixer un cadre et une dynamique d'entreprise autour de notre engagement. Sous l'impulsion de la Présidente et du Conseil d'Administration, notre démarche portant sur l'accompagnement du vieillissement et la perte d'autonomie s'est imposée comme une priorité stratégique.

Les évolutions démographiques de notre Territoire, à l'image de notre pays, démontrent que le besoin de logements adaptés aux personnes vieillissantes et/ou en perte d'autonomie sera la grande priorité de demain. Notre mission est de nous y préparer et d'anticiper les années à venir.

Ces réflexions ont conduit à la grande journée du 14 septembre, réunissant l'ensemble des collaborateurs dans un exercice de réflexion collective à la hauteur de cette ambition. Le fruit de ce travail au service de la population mobilise l'engagement de toutes les forces de l'entreprise pour construire et décliner cet objectif. L'ensemble de nos métiers est engagé pour concrétiser opérationnellement les réflexions.

Dans la continuité du travail engagé à la suite du passage en comptabilité commerciale, les pratiques de l'entreprise ont gagné en rigueur et en expertise. Grâce au travail mené sur la Qualité de service, l'ensemble de l'entreprise travaille en permanence à son perfectionnement. Les fondations sont désormais saines, stables et solides. Il est désormais possible de s'engager dans la voie de l'amélioration de nos coûts de gestion qui sera l'une des grandes priorités 2024.

Enfin, l'année 2023 aura été, en interne, une année de stabilisation des effectifs et une forte montée en compétences. L'effort important porté sur la formation commence à porter ses fruits et l'engagement des collaborateurs sur la Qualité de service à tous les niveaux, améliore sensiblement l'efficacité opérationnelle, projetant Territoire Habitat dans une nouvelle dynamique.



Présentation de Territoire Habitat

- Axes stratégiques 8
- Conseil d'Administration 10
- Principales commissions 12
- Organigramme 13
- Patrimoine 14
- Implantation 15

Axes stratégiques

1. Lutte contre la vacance

- Mise en place de **programmes de rénovation, de réhabilitation et de démolition** pour revitaliser les espaces inoccupés
- Travailler sur l'**attractivité et la commercialité des logements**

2. Qualité de Service

- **Modernisation** du service à la clientèle
- **Formation continue du personnel** pour garantir une efficacité optimum



3. Innovation

- Investissement dans la recherche et le développement de **solutions innovantes** pour répondre aux besoins d'actions sur les charges
- Encouragement de la **créativité** et de l'**esprit d'initiative** au sein de l'organisation pour favoriser l'innovation continue



4. Politique « Seniors et perte d'autonomie »

- Accompagner **nos seniors** et faciliter le confort et le cadre de vie de **nos clients en perte d'autonomie**
- **Adapter notre patrimoine** aux enjeux sociaux de demain

5. Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE)

- Développer la **responsabilité sociétale et la gouvernance responsable**
- Structurer l'**engagement et les actions** 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.

QUI COMPOSE 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

Organe exécutif de Territoire Habitat



MARIE-HÉLÈNE IVOL
Présidente de Territoire Habitat et
Présidente de la Commission Ventes



FLORIAN BOUQUET
Vice-Président de
Territoire 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 (CALÉOL)



MARIE-FRANCE CÉFIS
Administratrice



ANNE-SOPHIE PEUREUX
Administratrice
Personnalité
qualifiée désignée
par le Conseil
Départemental



TONY KNEIP
Administrateur



FABIENNE FABBRO
Administratrice
Représentante élue
des locataires (CSF)

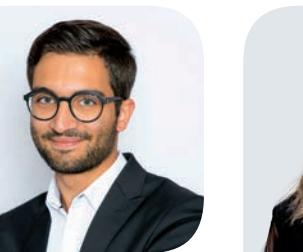
Les autres administrateurs



PIERRE CARLES



CÉDRIC PERRIN



SAMUEL DEHMECHE



CATHERINE CLAYEUX



GÉRARD LEVAUX



YVES VOLA



MICHEL COURTY
(Insertion)



RÉGINE DUPATY
(CAF)



FRANCIS LÉVÈQUE
(UDAF)
PHILIPPE LEROY
(Action Logement)



ANTOINE MANTÉGARI
(CNL)



MICHEL NEUVILLERS
(CGT)



CLAUDE MEZONNET
(CFDT)



LOUISETTE BONNET
(CDAFAL 90)



MICHEL FRANÇOIS
(CSF)



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 MARCHÉS

Président : Florian BOUQUET

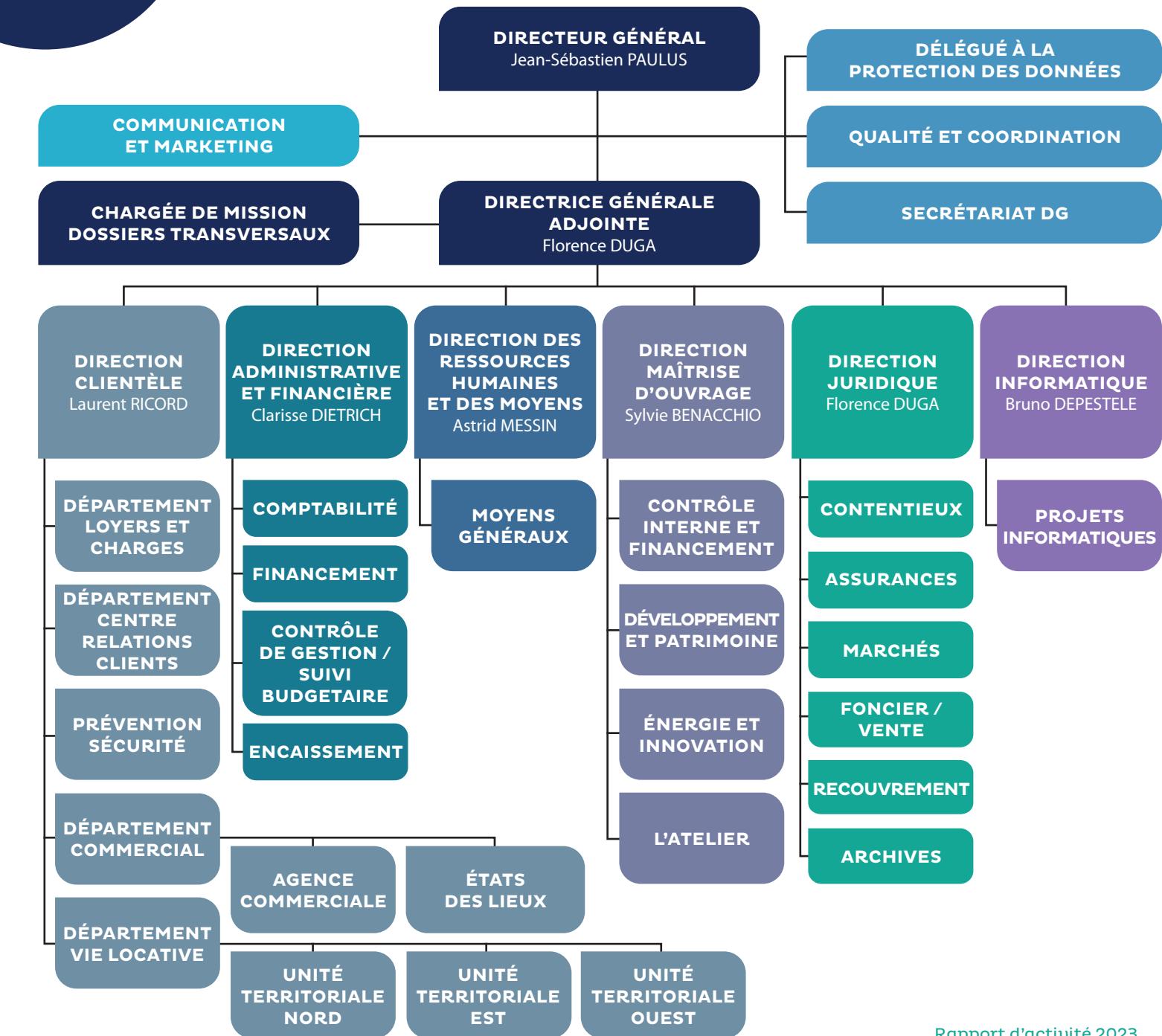
- Marie-Hélène IVOL
- Michel COURTY
(suppléant)
- Antoine MANTÉGARI
(suppléant)

COMMISSION DES VENTES

Président : Marie-Hélène IVOL

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

Organigramme



Patrimoine

NORD

BELFORT

- Dardel
- Ferry
- Allende
- Vosges
- Forges

Et le patrimoine
NORD TERRITOIRE



Avenue du Parc à Belfort



Rue Blum à Belfort

EST

BELFORT

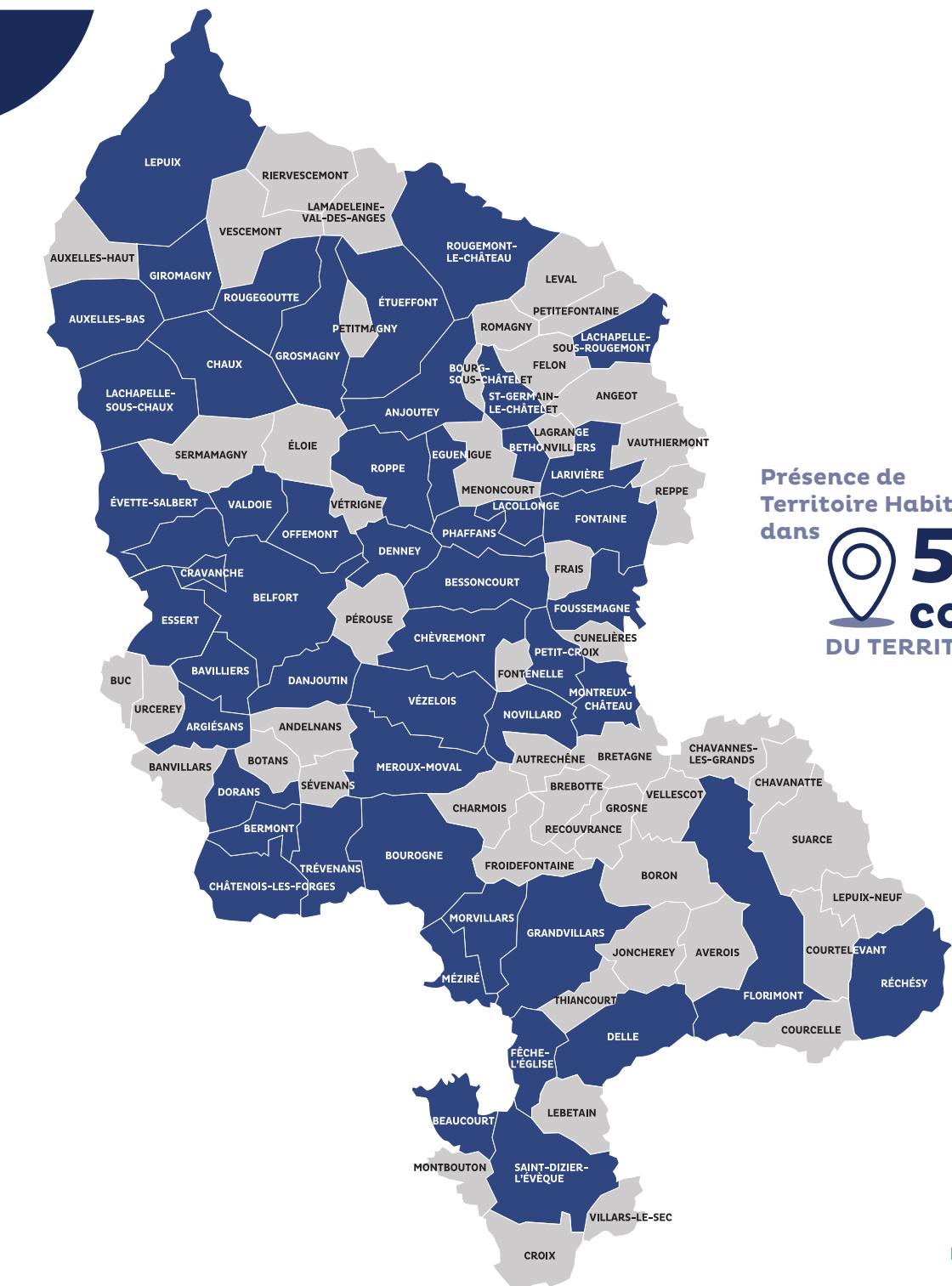
- Centre-ville
- Vieille ville
- Glacis
- Miotte

Et le patrimoine
SUD TERRITOIRE



Rue de la Prairie à Beaucourt

Implantation



Présence de
Territoire Habitat
dans

51
communes
DU TERRITOIRE DE BELFORT



2023

en chiffres
en images
FOCUS en actions

18
22
26

2023 en chiffres

Un fort lien social



242

COLLABORATEURS

61% de femmes et 39% d'hommes

50

SAISONNERS

4 149

HEURES DE FORMATION
DISPENSÉES

auprès de 138 collaborateurs
(hors formations certifiantes
Gestionnaires de Vie Locative
et Chargés d'Opérations)



15

APPRENTIS

78 STAGIAIRES

dont plus de la moitié
dans le cadre
de la convention
signée avec l'École
de la 2^e chance

11

CHANTIERS
ÉDUCATIFS

dont 9 dans les 5 Quartiers
Prioritaires de la Ville
(73 jeunes accueillis)



6

CONSEILS

de Concertation Locative
(CCL)



108

OPÉRATIONS

coup de poing propreté
au-delà de l'entretien
régulier



47

LAURÉATS

au 37^{ème} concours
de fleurissement

Une activité intensifiée



1 641

DEMANDES DE LOGEMENTS
enregistrées



9,33%

DE TAUX DE ROTATION



1 034

ÉTATS DES LIEUX D'ENTRÉE



6,23%

DE TAUX DE VACANCE



46

CALÉOL

(Commission d'Attribution des Logements
et d'Examen de l'Occupation des Logements)



46,87%

DU NOMBRE
DE BÉNÉFICIAIRES APL ET AL
sur le parc



42,9 M€

DE RECETTES DE LOYERS



39

BIENS VENDUS

dont 20 à des locataires HLM ou ayants droit



97,7%

DE TAUX DE RECOUVREMENT
de taux de recouvrement
des loyers 2023 locataires présents



111 419

APPELS TRAITÉS

par le Centre de Relations Clients

Un patrimoine de qualité

 **11 053**
LOGEMENTS

 **355 €**
DE LOYER
MOYEN

 **69,5 m²**
DE SURFACE MOYENNE
de logements

 **LOGEMENTS
NEUFS**

63
LOGEMENTS LIVRÉS ET EN COURS D'ÉTUDES

 **RÉHABILITATIONS**

530
LOGEMENTS
LIVRÉS EN 2023
pour 13 170 000 €

412 LOGEMENTS
EN COURS D'ÉTUDES
pour un démarrage en 2023,
un investissement
de 42 664 433 €

 **ACQUISITIONS
AMÉLIORATIONS**

23 LOGEMENTS
EN COURS D'ÉTUDES
pour un démarrage en 2023,
un investissement de 2 357 091 €

L'Atelier

 **27 624**
HEURES TRAVAILLÉES
réalisées dans le cadre
de la remise en état
des logements
ou l'entretien
des bâtiments

 **12** CHANTIERS
D'EMBELLISSEMENTS

 **CONTRAT
ROBINETTERIE**
6 214
INTERVENTIONS
RÉALISÉES EN 2023

Entretien du patrimoine

INVESTISSEMENTS

 **6 985 756 €**
TOTAL DES INVESTISSEMENTS
PATRIMOINE ET TRAVAUX
GROS ENTRETIEN

DIAGNOSTICS

 **678**
REPÉRAGES
AVANT TRAVAUX

351
DIAGNOSTICS
GAZ

ENVIRONNEMENT

 **188 k€**
DE CERTIFICATS
d'économies énergétiques
valorisés

301
DIAGNOSTICS
ÉLECTRICITÉ

 **ASTREINTE**

1 733
APPELS TRAITÉS
par la plateforme dédiée

851

APPELS AYANT GÉNÉRÉ UNE INTERVENTION
(dont 263 traités par les 10 collaborateurs d'astreinte
de Territoire Habitat)

Sécurité

 **219**
CAMÉRAS IMPLANTÉES
SUR NOTRE PATRIMOINE

2023 en images

Une année riche en évènements

FÉVRIER



16 FÉVRIER - Salon des Jobs d'été à l'Atria Belfort

MARS



4 MARS - Journée Portes Ouvertes UTBM

AVRIL

2 JUIN - 24^e édition de la Fête des Voisins



5 AVRIL - Cérémonie de récompenses
du concours de fleurissement

JUIN

9 ET 10 JUIN - 2^e participation au Festival
INOUIH, le rendez-vous de l'innovation de demain



20 JUIN - Lancement d'une exposition
itinérante d'affiches d'époque sur le thème
du bien-vivre ensemble

JUILLET



1^{ER} JUILLET - 37^e concours de Fleurissement

SEPTEMBRE
OCTOBRE



14 SEPTEMBRE - Journée professionnelle sur le thème : accompagnement du vieillissement et de la perte d'autonomie



4 OCTOBRE - Maintien de notre LABEL Quali'Hlm suite à l'audit de vérification à mi-parcours du cycle 2

NOVEMBRE

8 NOVEMBRE - Inauguration de notre nouvelle agence de proximité Nord



23 NOVEMBRE - Signature d'une convention de partenariat avec la Régie des Quartiers de Belfort

DÉCEMBRE

14 DÉCEMBRE - Les médaillés du travail et retraités de la promotion 2023



Accompagnement du vieillissement et de la perte d'autonomie

Sous l'impulsion de la Présidente et du Directeur Général de Territoire Habitat, l'Office a élaboré un plan d'actions pour **développer ses produits et services à destination du public senior et/ou en perte d'autonomie** :

- à partir de 70 ans de manière globale,
- avec une possibilité de prise en charge à compter de 60 ans en cas de perte d'autonomie associée reconnue par la MDPH.

Dans ce contexte, un comité de pilotage spécifique interdirections nommé 2A2H (Autonomie – Adaptation – Habitat – Handicap) a été créé en 2022 afin de proposer de nouvelles actions concrètes (travaux et services) à mettre en œuvre à court, moyen ou long terme.



Ce comité de pilotage s'est inspiré de l'expression des collaborateurs, de retours d'expérience d'autres bailleurs et des orientations proposées par l'USH dans le cadre de différents groupes de travail.

Cette démarche interne, globale et transversale, en direction du public cible, regroupe différents axes de travail, dont le dispositif tripartite « prévention du vieillissement et de la perte d'autonomie » développé depuis 2012 en partenariat avec le Conseil Départemental, le Grand Belfort, la Communauté de Communes du Sud Territoire de Belfort et la Communauté de Communes des Vosges du Sud.



Cette action stratégique de Territoire Habitat a pu être partagée avec l'ensemble des collaborateurs de l'Office lors d'une journée professionnelle dédiée qui a conduit à la création de groupes de travail spécifiques qui vont poursuivre les actions validées en Comité Stratégique :

- 1 • Définir le produit idéal adapté dans notre parc de logements actuels
- 2 • Identifier les services proposés par Territoire Habitat pour accompagner le public senior
- 3 • S'orienter vers la création d'un produit spécifique Territoire Habitat
- 4 • Créer une marque / un label Territoire Habitat

Actions retenues et démarrées dès 2023

Priorisation du public senior pour l'attribution des logements de typologie 1-2-3 situés en rez-de-chaussée ou en étage si desservis par un ascenseur. Cette priorisation a été formalisée dans le document « Orientations de la CAEOL ».

Adaptation du patrimoine

Adaptation des logements vacants accessibles (public senior)

Création d'un **cahier des charges spécifique pour un standard à la relocation** de logements dédiés à un public senior. Ces travaux ont bénéficié d'un financement de la CARSAT, avec un objectif de réalisation de 20 logements au 30 juin 2024 dans une première phase, sachant qu'au 1^{er} février 2024, 18 logements sont déjà réalisés.

Adaptation des logements à la demande (convention tripartite - public senior et/ou en perte d'autonomie)

Les conventions avec les partenaires ont été renégociées pour 2024, avec un âge porté à 70 ans pour l'accès au dispositif « prévention » au lieu de 65 ans mais avec des critères patrimoniaux assouplis :

Volet « PRÉVENTION du vieillissement »	Volet « ADAPTATION »
Public cible : occupants du parc de Territoire Habitat âgés de 70 ans et plus .	Public cible : occupants du parc de Territoire Habitat âgés de 60 ans et plus , sur justificatif (GIR 1 à 4 ou invalidité 80 %) et pour lesquels la nécessité de travaux a été évaluée par les ergothérapeutes du Département .
Critères liés aux étages et à la sous-occupation : non applicables pour les clients occupant leur logement depuis + de 10 ans	Critères liés aux étages et à la sous-occupation : non applicables pour les clients occupant leur logement depuis + de 10 ans

Partenariats et services

Le COPIL 2A2H développe **des actions à destination du public senior et/ou en perte d'autonomie** dans le cadre de partenariats et services en termes de transport, animations culturelles et événements.

Développement d'autres actions pour la prise en compte du handicap

• **Territoire Habitat a confirmé sa participation au financement des dossiers « handicap »** et définira des objectifs d'aménagement des logements que ce soit à l'occasion de nouveaux programmes et lors des réhabilitations.

De plus, Territoire Habitat intervient à hauteur de 10% dans le financement des dossiers « handicap » instruits par la MDPH en collaboration avec Soliha. Ce dispositif permet de traiter les demandes spécifiques liées au handicap notamment **pour les moins de 60 ans**.

• Depuis 2023, Territoire Habitat a également **acté une prise en compte de situations spécifiques de handicap**, en dehors de la classification GIR 1 à 4 : **pour toute personne sans condition d'âge, présentant une altération permanente de ses fonctions motrices, un processus spécifique est déployé en partenariat avec la Maison de l'Autonomie.**



Formalisation de la démarche

Quali'Hlm - Mention spéciale « Accompagnement du vieillissement »

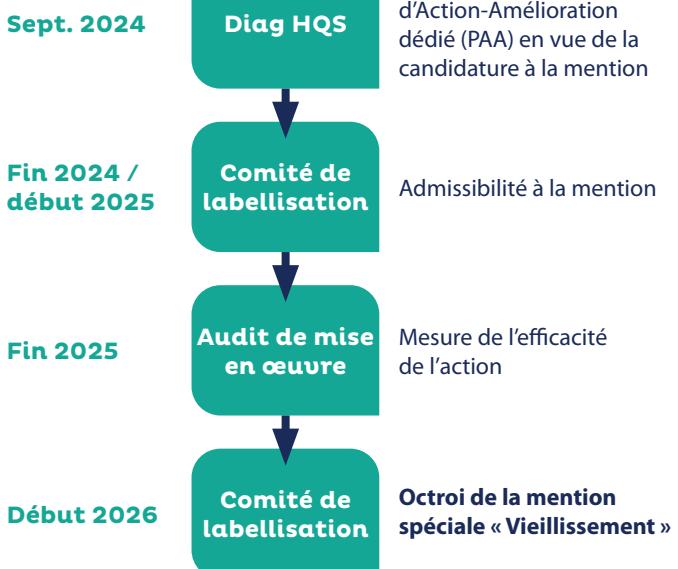
Il s'agit d'un élargissement du périmètre du label en vue de favoriser le maintien à domicile (accompagnement patrimonial et social).

Cet outil de suivi et de mise en œuvre de la dynamique de l'entreprise :

- permettra de rendre Territoire Habitat plus lisible au niveau des partenaires, notamment les financeurs comme la CARSAT,
- sera une opportunité pour Territoire Habitat de rendre plus visible son investissement dans l'accompagnement du public senior et/ou en perte d'autonomie.



Planning prévisionnel



La vision de l'habitat senior de demain par les collaborateurs

Au-delà des actions engagées par le groupe de travail 2A2H, cette démarche interne, globale et transversale, a été portée par l'ensemble des collaborateurs de Territoire Habitat au cours de la **journée professionnelle du 14 septembre**.



Une journée ponctuée par l'**intervention d'experts dans les domaines du vieillissement et du handicap** grâce à des présentations éclairantes, des échanges constructifs et des partages de connaissances : une réelle source d'inspiration et de réflexion sur notre rôle dans le maintien et l'accompagnement de ce public.



Construire ensemble notre démarche qualité

220 collaborateurs se sont rassemblés autour d'ateliers sur le thème du maintien et de l'accompagnement à domicile des personnes vieillissantes et en perte d'autonomie.

Cette action stratégique a conduit à la création de groupes de travail spécifiques qui vont poursuivre les actions.

Tous les collaborateurs de l'Office ont pu apporter leur propre vision et ainsi s'associer au projet de maintien à domicile en s'appropriant le sujet grâce à des ateliers de travail autour de trois grandes thématiques :

- 1 • Le produit idéal adapté au public en perte d'autonomie et à l'âge
- 2 • Les services proposés pour accompagner ce public
- 3 • Les besoins de formation des équipes internes pour accompagner ce public

Une démarche novatrice et enrichissante pour tous qui a permis au COPIL 2A2H de s'approprier les propositions, recommandations et visions des collaborateurs et ainsi mettre en place des groupes de travail spécifiques.

Une réelle volonté d'engagement et de participation pour ce projet phare porté par Territoire Habitat.





2023 par organisations

• Direction Juridique	32
• Direction Administrative & Financière	36
• Direction des Ressources Humaines & Moyens Généraux	38
• Direction Clientèle	42
> Centre Relations Clients (CRC)	42
> Département Loyers & Charges	44
> Prévention Sécurité	44
> Département Commercial	45
> Département Vie Locative	46
• Direction de la Maîtrise d'Ouvrage	48
• Direction des Systèmes d'Information	50
• Service Communication & Marketing	52
• Pôle Qualité & Coordination	54

Direction Juridique

Une direction composée de plusieurs services : judiciaire, recouvrement, marchés publics, assurances, foncier vente et archives.

La commande publique, acteur du développement économique local

Avec **68 consultations de marchés publics** lancées en 2023, ce sont plus de **40,5 millions d'euros HT** qui ont été dévolus à la **réalisation de travaux et services** pour le compte de Territoire Habitat.



Réhabilitation rue Blum à Belfort

Sur **116 lots attribués**, **70 l'ont été à des entreprises Terrifortaines ou de départements limitrophes**. Ainsi, Territoire Habitat contribue fortement au développement économique local.

Le projet de réhabilitation **Bohn Alsace Koechlin en conception** réalisation a été au centre de l'activité de part l'ampleur du dossier et son caractère innovant dans nos modes de fonctionnement. De même, la consultation pour le Partenariat de l'innovation dans le cadre du projet hydrogène a été l'occasion pour les équipes de se confronter à de nouvelles procédures.

Ventes de patrimoine à la hausse

L'année 2023 a été marquée par une forte dynamique en matière de ventes HLM.

Ainsi, **36 actes de cessions d'un local d'habitation (individuel ou collectif) ont été signés dont 20 par des locataires HLM ou leurs ayants droit**. Deux commerces ont également été vendus ainsi que le Foyer logement Marcel Braun à Bavilliers qui a été cédé à l'Hôpital Nord Franche-Comté.

Le prix moyen des logements vendus a augmenté de 5,5% par rapport à 2022. À noter également que, globalement, les dépenses engagées pour la mise en vente des logements (travaux de mises aux normes réglementaires, d'assainissements, diagnostics, publicité...) représentent 10,5% du chiffre d'affaires (+23% par rapport à 2022).



Vente d'un pavillon HLM rue des Vosges à Giromagny

 **39 BIENS VENDUS EN 2023,**
dont **20 à des locataires HLM ou ayants droit**

Une année soutenue pour le Pôle Assurances

Avec près de **3 millions d'euros de dommages causés par les épisodes de grêle** de 2022, le Pôle Assurances a été monopolisé par le traitement de ces dossiers dont l'aboutissement final n'est pas attendu avant 2025.

Pour autant, malgré ce surcroit de travail exceptionnel, ce sont aussi **464 dégâts des eaux, 17 incendies et 20 dossiers de responsabilité civile** qui ont été traités par l'équipe dédiée. Ces chiffres témoignent d'une sinistralité « ordinaire » légèrement en hausse par rapport à 2022.



Incendie au 8^e étage rue Parant à Belfort le 17 août 2023
(photo Est Républicain - Pascal Chevillot)

ZOOM sur...

La protection des données Cap sur la conformité : pied au plancher pour le RGPD !

À compter du 1^{er} juillet 2023 et le départ en retraite de la DPO, Vincent HUEBER, qui assume le poste d'archiviste au sein de Territoire Habitat depuis juin 2021, a été désigné pour assumer les responsabilités de Délégué à la Protection des Données. Afin de garantir une transition en douceur, **une période de tuilage de deux mois** a été mise en place, couvrant les mois de mai et juin 2023.

L'année 2023 a été marquée par une accélération significative dans l'élaboration et la mise à jour des fiches du registre des traitements de données personnelles : **11 fiches ont été créées et 4 fiches ont été mises à jour** ! Ce travail a permis de détecter un certain nombre de non-conformités, lesquelles ont été transmises aux services concernés ainsi qu'au Responsable de traitement pour mise à jour.

Parallèlement, l'**accompagnement des différents métiers sur des questions et problématiques liées à la protection des données** s'est renforcé, notamment en ce qui concerne l'aide apportée dans le cadre des réponses aux **exercices de droits** (droits d'accès, droit de rectification, droit à l'effacement, droit à la limitation, droit à la portabilité et droit d'opposition).





Des démarches de prévention et d'accompagnement pour éviter les impayés et les expulsions

Malgré un contexte économique défavorable avec une hausse importante des prix des denrées alimentaires et des énergies, le taux de recouvrement se maintient et les actions engagées par le pôle recouvrement et le pôle judiciaire permettent d'éviter une dérive de la situation de nos locataires. Avec un taux de recouvrement des loyers des locataires présents à hauteur de 97,7 % en 2023 – à rapprocher des 97,8 % de 2022 – Territoire Habitat démontre que la **lutte contre les impayés de loyers est pratiquée avec efficacité et discernement**.



Plusieurs propositions sont à la disposition des locataires pour solder leurs dettes

Alors que 1 250 locataires en moyenne mensuelle sont épaulés par le pôle recouvrement et que 200 environ sont assignés annuellement devant le tribunal judiciaire, seule une trentaine de familles est expulsée. Notons que près de la moitié d'entre-elles a quitté les lieux avant l'arrivée des forces de l'ordre.



TAUX DE RECOUVREMENT DES LOYERS 2023 DES LOCATAIRES PRÉSENTS

Quartiers Politique de la Ville

La géographie prioritaire de la Ville n'avait pas été mise à jour depuis 10 ans. Le décret du 28 décembre 2023 modifie la liste des Quartiers Politique de la ville.



Dorénavant, **7 quartiers sont concernés par le Contrat de Ville** (projet de territoires) et bénéficient de dispositifs permettant à Territoire Habitat de renforcer son action et de développer des partenariats.

Les Quartiers Politique de la Ville	Nombre de logements
DARDEL - LA MÉCHELLE	692
ARSOT - Rives du Martinet	437
BOUGENEL - MULHOUSE	366
LES GLACIS DU CHÂTEAU	685
LES RÉSIDENCES	2 036
LE MONT	388
LA PÉPINIÈRE	759

Soit 48,52 % du parc de logements de Territoire Habitat.

Les travaux engagés en 2023 associant notre Office se poursuivent en 2024 pour la définition d'actions à conduire sur ces territoires jusqu'en 2030.

ZOOM sur...

Le Système d'Archivage Électronique (SAE) arrive chez Territoire Habitat !

Un Système d'Archivage Électronique (SAE) offre la possibilité de conserver des **archives dématérialisées ou natif numérique**, les rassemblant en un seul emplacement sécurisé. En plus de leur conservation, il permet de **mener des recherches, de consulter et de gérer le cycle de vie des archives**, y compris leur élimination lorsque nécessaire. Le SAE X-AM est **conforme à la norme NF Z 42-013**, et permet d'assurer la **valeur probante des archives**.



L'orientation vers une démarche de dématérialisation des archives

Territoire Habitat a sélectionné l'entreprise **Xelians**, reconnue comme leader français dans le domaine de l'archivage, ainsi que son logiciel X-AM.

De septembre à décembre 2023, une phase intensive de paramétrage du logiciel a été entreprise, suivie de tests réalisés en étroite collaboration avec les utilisateurs des services métiers, le Directeur des Systèmes d'Information et le Chargé de Données Patrimoniales.

Vers une gestion des archives simplifiée et optimale

Le déploiement d'un SAE permet d'assurer la valeur probante des documents numériques et garantit :

- La traçabilité
- La confidentialité
- La pérennité
- L'intégrité
- La réversibilité

De plus, l'intégration de documents numériques dans un Système d'Archivage Électronique facilite considérablement leur transfert vers les Archives Départementales du Territoire de Belfort.



Capture



Transfert dans X-AM via Data Hub



Sécurisation



Exploitation



Conservation

Direction Administrative & Financière

Une Direction Administrative & Financière structurée autour de missions et compétences clés : les services clients et fournisseurs, la comptabilité générale, le contrôle de gestion ainsi que le suivi budgétaire.

Un renforcement du contrôle interne comptable

Cette année, les efforts se sont portés sur le renforcement du contrôle interne comptable. **Le contrôle interne comptable est l'ensemble des dispositifs mis en place pour assurer la fiabilité de l'information financière et comptable et garantir l'intégrité et la vraisemblance des opérations de l'Office.**

Les objectifs de ce contrôle sont principalement de :

- garantir la conformité réglementaire et la bonne application des normes et des règles comptables,
- garantir la fiabilité des informations financières et des états financiers communiqués en interne et en externe,
- prévenir des risques et optimiser la protection des actifs (vol, fraude, etc.),
- contribuer à la performance globale de Territoire Habitat.



Comptabilité clients

Ce contrôle interne a été consolidé par un ensemble d'actions, améliorant l'existant ou intégrant de nouveaux contrôles :

Actions sur les procédures

Pour bien comprendre les processus métiers, **la Comptabilité Fournisseurs a mis à profit les expériences « Vis ma Vie »** pour échanger sur les métiers et les processus afin d'**actualiser les nouvelles procédures, supports fonctionnels et sécuritaires sur le suivi des fournisseurs et sur le suivi budgétaire.**



Comptabilité fournisseurs

Le contrôle budgétaire avec Web-budget (plateforme interne de gestion et de suivi budgétaire)

L'ensemble des équipes de Territoire Habitat est désormais sensibilisé à l'outil Web-budget et à l'importance de **maîtriser les dépenses**. La dépense est suivie de son engagement (bon de commande) à son paiement.

Le service fournisseurs traite environ 25 000 factures à l'année (soit 500 par semaine), dont 97 % sont désormais déposées sur la plateforme Chorus Pro (logiciel de dématérialisation des factures).

 **25 000**
FACTURES TRAITÉES À L'ANNÉE

Les Fiches de Situation Financière et Comptable (FSFC)

Réactualisées depuis 2020 lors du passage à la comptabilité commerciale, ces fiches sont un outil permettant de contrôler le bon déroulement des opérations d'investissements.

La dernière étape de la mise à niveau des FSFC est terminée. Il s'agissait de corriger la partie prévisionnelle des fiches et de clôturer une centaine d'opérations afin de ne garder en suivi que les opérations en cours.



Comptabilité générale - contrôle de gestion & suivi budgétaire

Déploiement du logiciel SALVIA Montage

Depuis fin 2023, le logiciel de montage des opérations **SALVIA Montage** est désormais opérationnel et déployé au sein de la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage et de la Direction Administrative et Financière.

Cet outil sert à la simulation des projets immobiliers et à leur arbitrage (étude de faisabilité, détail du financement, dossier définitif de présentation).

Les audits externes

Courant 2022, dans une démarche d'amélioration, des **audits externes** ont été menés en vue de :



Direction

- **l'assurance de l'exhaustivité de notre base patrimoniale** par rapport aux éléments connus auprès du cadastre et des Finances Publiques, en préparation de la réforme des bases des valeurs locatives,

l'optimisation fiscale et sociale avec un contrôle sur les taux de cotisations, le calcul du prorata de TVA et l'adéquation des déclarations sociales et fiscales.

En 2023, le retour de ces audits a validé nos fonctionnements.

En 2024, un nouvel audit concernant la rationalisation des coûts et la cartographie de nos achats vient d'être attribué.

Direction des Ressources Humaines & Moyens Généraux

Une direction consacrée aux collaborateurs autour d'une prise en charge individuelle et collective ayant pour objectif le bien vivre ensemble.

Poursuite d'une politique forte en direction des collaborateurs

L'alternance, un engagement authentique pour un partenariat gagnant-gagnant

Depuis plusieurs années, Territoire Habitat s'est engagé **dans une démarche de recrutement d'alternants** (contrats d'apprentissage et de professionnalisation) dans l'objectif d'accompagner et de développer leurs compétences en milieu professionnel.



L'alternance, un partenariat réussi

En septembre 2023, **15 apprentis**, préparant tous types de formation, font partie intégrante de l'entreprise :

- **6 alternantes** ont rejoint les différents services de l'Office (Centre de Relations Clients, Direction des Ressources Humaines, Département Commercial et Direction Générale, Pôle Qualité et Coordination, Direction de la Maîtrise d'Ouvrage)



Accompagner l'apprenti dans son parcours d'apprentissage

- **9 alternants** ont bénéficié d'une prolongation de leurs contrats (Direction de la Maîtrise d'Ouvrage, Atelier, Département Commercial, Atelier, Communication & Marketing)

De l'alternance au CDI

Deux collaborateurs ont pu signer leur CDI à l'issue de leur apprentissage. Salama formée à l'Atelier et Lucas formé à la Direction des Systèmes d'Information ont pu bénéficier d'un enseignement théorique (école) et pratique (entreprise) qui outre le fait d'avoir permis l'obtention de son BTS gestion PME pour Salama et son diplôme d'ingénieur pour Lucas, permet de valoriser la démarche de Territoire Habitat d'accompagner des jeunes vers un avenir professionnel.

Le dialogue social, pour avancer ensemble

Le nouveau Comité Social et Économique (CSE), installé le 13 janvier 2023, se réunit tous les mois. 2023 a porté une activité intense liée au dialogue social lors de rencontres avec les membres du CSE et les délégués syndicaux.

De plus, les Négociations Annuelles Obligatoires (NAO) avec les nouvelles instances représentatives du personnel ont permis de renforcer le dialogue social grâce à la signature d'accords importants :

- Nouvelle mutuelle santé
- Nouvelle prévoyance
- Renouvellement de l'accord d'intéressement pour les 3 prochaines années.

Égalité professionnelle Femmes-Hommes, un enjeu sociétal

Depuis 2021, Territoire Habitat intègre durablement le principe d'égalité Femmes - Hommes dans l'entreprise avec la création d'un groupe de référents composé de 4 femmes et 4 hommes.

Ce groupe porte différentes actions pour lutter contre les stéréotypes, les discriminations et leurs conséquences : campagne d'affichage, animation mensuelle de réunion d'information auprès des collaborateurs, portage de formation comme la formation « Recruter sans discriminer », « Orientation et accompagnement des collègues en cas d'alerte », ...

La semaine de la Qualité de Vie au Travail (QVT), un rendez-vous incontournable

Pour la **5^e édition**, Territoire Habitat a encore innové en proposant à ses collaborateurs **le thème « Apprendre à faire soi-même »**.

L'autonomie au travail est un facteur clé du bien-être et de la satisfaction professionnelle. Elle encourage aussi le développement personnel, la créativité, l'innovation, le partage et la cohésion d'équipe.

Riche et intense, cette semaine a permis à de nombreux collaborateurs de **découvrir des activités variées**.



« Vis ma Vie », une expérience riche pour découvrir un autre métier

Le principe de l'outil « Vis ma Vie » est de découvrir le temps d'une demi-journée le métier d'un collègue afin de mieux connaître la réalité de son activité, ses contraintes et les compétences requises. Le but recherché est de mieux comprendre le quotidien et le métier des autres afin de développer la collaboration et l'esprit d'équipe.



« Vis ma Vie » : le partage des savoirs

Petits déjeuners professionnels, nouvelle formule

Dans l'objectif de **favoriser les échanges et de consolider les équipes**, un nouveau concept de petits déjeuners, sous forme de **« Speed dating »** a été testé et validé en avril 2023 : apprendre à se connaître en tête à tête entre collaborateurs dans une salle commune, en répondant à 12 questions centrées sur des items professionnels et personnels (15 minutes maximum avec un roulement entre collègues).



Un moment d'échanges entre collègues

Le point central de ce concept est basé sur la rencontre et les échanges afin de découvrir les différents métiers des uns et des autres et comprendre leurs missions.



Les autres activités des Ressources Humaines

Recrutement - Partenariat

- Participation annuelle au Forum Jobs d'été au Novotel Belfort Centre Atria afin de proposer des postes à pourvoir aux étudiants pendant la période estivale.



Des jobs d'été pour les étudiants

- Partenariat avec la Préfecture du Territoire de Belfort dans le cadre de la convention « Les entreprises s'engagent » : accueil et rencontres d'élèves volontaires et motivés qui souhaitent découvrir les métiers de l'Office.

Modernisation et sécurisation des Ressources Humaines

- Passage du logiciel de paie en mode SaaS (Software as a service)** : permet de faciliter les mises à jour et les échanges avec les organismes collecteurs.
- Dématerrialisation des bulletins de paie avec le déploiement du « coffre-fort électronique »** : consiste à remettre aux collaborateurs un bulletin de paie sous forme électronique. La dématérialisation présente de nombreux avantages pour l'entreprise et les salariés comme la simplification, la sécurité et la réduction des coûts.
- Sécurisation du fonctionnement par des contrôles :**
 - Contrôle URSSAF
 - Contrôle sur les charges et la récupération des indemnités journalières de la Sécurité Sociale.

Actions fortes de formation

- « Maîtres d'Apprentissage Tuteur » pour professionnaliser l'encadrement des alternants
- Poursuite des formations certifiantes pour les Gestionnaires de Vie Locative et les Chargés d'Opérations
- « Gestion du stress » à l'attention de l'équipe d'encadrement



Une formation essentielle pour les équipes

La démarche Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

Territoire Habitat contribue aux enjeux du développement durable et développe sa démarche RSE notamment par la mise en place de la géolocalisation des véhicules de service et l'achat de 2 véhicules électriques.

La géolocalisation des véhicules de service

Sous la responsabilité du gestionnaire de Flotte Automobile des Moyens Généraux, le système de géolocalisation est opérationnel depuis le 9 octobre 2023 sur 64 véhicules du parc.

LES AVANTAGES

- Diminuer l'impact environnemental
- Optimiser les temps de transport et l'utilisation des véhicules
- Faciliter la gestion de la flotte
- Valoriser l'image de marque de l'entreprise

L'achat de 2 véhicules électriques

L'équipement a débuté en 2022 avec l'acquisition d'un premier véhicule (un utilitaire Peugeot) en phase test. En décembre 2023, 2 nouveaux véhicules électriques Dacia viennent compléter la flotte automobile en libre-service.



> 47 ans : âge moyen des collaborateurs
> 12 ans en moyenne d'ancienneté
> 50 ans et plus pour plus de la moitié des collaborateurs

Direction Clientèle

La Direction Clientèle regroupe et coordonne, de façon transversale et participative, l'ensemble des collaborateurs et services en lien direct avec le client locataire et le prospect.

Son organisation permet la **déclinaison opérationnelle des axes stratégiques de l'Office** dans différents champs d'actions qui comprennent notamment la qualité de service en lien avec la satisfaction client, la lutte contre la vacance, l'accompagnement du vieillissement et de la perte d'autonomie de ses locataires, ainsi que l'innovation, dans le cadre de sa mission d'intérêt général.

Elle est également le relais, auprès de la Direction Générale et du Comité Stratégique, des **remontées du terrain et de propositions d'amélioration des actions**.

Dans ce contexte, les 130 collaborateurs des **Départements Commercial, Vie Locative, Centre Relations Clients, Loyers et Charges**, mais aussi **Prévention Sécurité** ont continué d'œuvrer ensemble en 2023 afin d'apporter **un lien social, un service de qualité, un haut niveau de satisfaction** auprès des clients de Territoire Habitat et une **baisse de la vacance**.



111 419
APPELS TRAITÉS
PAR LES CONSEILLERS

> 68 517 appels pris en charge
et 42 902 appels émis en 2023
par les conseillers



2 min 31
TEMPS MOYEN
DE COMMUNICATION

5s
TEMPS MOYEN
DE DÉCROCHAGE

97,3 %
TAUX D'APPELS
RÉPONDUS



Centre de Relations Clients (CRC)

Poursuite notre engagement
dans la relation clients

Améliorer sa qualité de service, entretenir un lien privilégié avec ses clients, qu'il s'agisse de ses locataires ou des primo demandeurs de logement, Territoire Habitat s'attache à développer **un accompagnement de sa clientèle** avec un service dédié à la prise en charge des appels téléphoniques et de l'accueil du public.

Les collaborateurs du CRC assurent également les **permanences d'accueil du public au siège**.

Pour optimiser le traitement de l'ensemble des sollicitations clients et répondre efficacement, Territoire Habitat utilise son outil de la Gestion Relations Clients (GRC) qui permet de disposer d'une **vision en temps réel** du nombre des diverses demandes et du **suivi de leur traitement**.

La satisfaction client au cœur des missions

L'équipe du CRC est toujours mobilisée pour répondre aux sollicitations des clients liées à leur habitat et à leur cadre de vie, en lien étroit avec les équipes de proximité.

Le CRC offre également sa collaboration aux différentes directions de Territoire Habitat. Ainsi en 2023, l'équipe a mobilisé par téléphone les locataires dans le cadre de l'**Opération Coup de poing Propreté** sur les secteurs et a également participé aux relances téléphoniques liées à l'enquête OPS/SLS.

Dans le contexte des campagnes d'appels, le CRC a réalisé 5 enquêtes de satisfaction liées aux activités du Département Commercial et de la DMO.

14 820
CLIENTS REÇUS AU SIÈGE

5
ENQUÊTES DE
SATISFACTION
RÉALISÉES



18 888
NOUVELLES
SOLICITATIONS
ENREGISTRÉES

SATISFACTION CLIENTS 2023 EN QUELQUES CHIFFRES

Locataires nouveaux entrants 2023

96%
de satisfaction globale

98%
de recommandation

Clients ayant bénéficié d'un échange de logement en 2022

79%
de satisfaction globale

92%
de recommandation

Dispositif vieillissement et adaptation locataires

Maintenance GE-GR / changement chaudières

100%
de satisfaction globale

93%
de satisfaction globale

Partenariat VIPP & Philippe

Depuis juin 2023, Territoire Habitat fait appel à l'entreprise adaptée VIPP & Philippe pour la réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès de ses nouveaux clients locataires.

Spécialisée dans la gestion de la relation client, VIPP & Philippe contribue à la **réinsertion professionnelle de travailleurs en situation de handicap**.

Une histoire forte et un dénominateur commun avec Territoire Habitat dans ses missions à engagement social et sociétal réunissent les deux structures autour d'un projet : confier les enquêtes de satisfaction des nouveaux locataires à VIPP & Philippe.

Un bilan mensuel avec des statistiques complètes permettent aux équipes qualité et relations clients de Territoire Habitat d'obtenir une vision globale sur le niveau de satisfaction de ses clients et d'apporter des plans d'action correctifs si nécessaire.



Département Loyers et Charges

L'activité

L'activité du Département Loyers et Charges prise en charge par **8 collaboratrices**, reste principalement le quittance mensuel des loyers. Mais ce sont aussi les ajustements des provisions pour couvrir les évolutions des coûts liés à l'entretien, aux services, au chauffage et à l'électricité.



La maîtrise des charges locatives constitue un enjeu quantitatif et qualitatif important pour Territoire Habitat depuis de nombreuses années. Elle se conjugue avec une amélioration constante du service rendu aux locataires.

Loyers

Au 1^{er} janvier 2023, réajustement de l'ensemble des loyers avec une augmentation de **3,50 %**

Reprises des provisions

L'année 2023 a vu deux réajustements de provisions de charges au 1^{er} janvier et au 1^{er} juin pour l'intégralité du patrimoine de Territoire Habitat afin d'anticiper au plus près les hausses des coûts de l'énergie.

Régularisation des charges locatives

Les décomptes individuels de régularisation des charges ont été adressés aux locataires en mai :

- Débiteurs (**5 % - 501 locataires**)
- Créditeurs (**95 % - 9567 locataires**)

Traitements des factures fournisseurs

Plus de **2 500** factures récupérables traitées en 2023.

Gestion administrative des locataires entrants et sortants

- **1 015** dossiers locataires **entrants**
- **1 078** soldes de tout compte établis pour des **locataires partis**

Prévention Sécurité

Le **Responsable Prévention Sécurité (RPS)** occupe un poste spécifique dans l'organisation de Territoire Habitat, notamment dans sa mission en matière de soutien aux équipes du Département Vie Locative pour la résolution d'incivilités et de troubles de voisinage.

Pour accompagner ses actions, il coordonne le dispositif de la **vidéo protection / surveillance** à Territoire Habitat avec un calibrage de **219 caméras** depuis septembre 2021.

En 2023, le RPS a contribué à la réorganisation des **contrôles de sécurité** du patrimoine de l'Office en lien avec différents services inter directions.

De même, il a copiloté des groupes de travail pour mise à jour des procédures de troubles de voisinage et de protection du personnel en cas d'agression.

Au-delà de ses interventions en interne, il a représenté Territoire Habitat dans plusieurs instances inter-partenariales :

- Participation à 3 ateliers sécurité USH.
- Participation aux **25 cellules de régulation inter-partenaires** sur la thématique de la sécurité, mais aussi à des actions menées sur le terrain par la Police Nationale ou la Gendarmerie ainsi qu'à des GPO (Groupes de Partenariat Opérationnel).
- **Participation à 4 opérations « anti rodéo » et visites de caves** (partenariat avec la Police Nationale).
- Organisation par le RPS de rencontres régulières avec le service des **médiateurs de la Ville de Belfort** et les Responsables d'Unité Territoriale.
- Organisation d'exercices d'évacuation avec le SDIS.



Département Commercial

Dans la continuité de 2022, Territoire Habitat enregistre une tendance à la baisse de la vacance : **moins 82 logements** au 31 décembre 2023 **en comparaison à l'année précédente**.

692 logements vacants hors ventes et hors démolitions **au 31 décembre 2023** soit un taux de **6,23 %**.



Ces résultats sont le fruit d'une organisation qui représente **27 collaborateurs** et qui est adaptée au secteur détenu dans lequel évolue Territoire Habitat. C'est aussi le résultat d'une **bonne coordination entre les différents métiers spécialisés** (commerciaux et techniciens étant des lieux).

Les perspectives 2024 et 2025 laissent entrevoir des leviers intéressants, au regard des ambitions de l'Office quant au niveau de vacance à atteindre à plus long terme. En effet, l'année 2024 sera marquée par le début de l'opération de relogement des tours 5 et 7 rue Dorey (150 logements) mais aussi par la livraison d'importantes réhabilitations : Monastère (172 logements) et rue Blum (194 logements).

Parallèlement à cette tendance de baisse de la vacance en 2023, Territoire Habitat enregistre un **très bon niveau de satisfaction de ses nouveaux locataires entrants** avec un taux de 96 % de satisfaction et un taux de recommandation de 98 %, ce qui démontre un fort niveau de qualité de service combiné à une baisse de la vacance.



.....



-82
LOGEMENTS VACANTS
EN 2023

96 %
DES NOUVEAUX LOCATAIRES
ENTRANTS SATISFAITS



Département Vie Locative

Le Département Vie Locative, qui regroupe 87 collaborateurs en 2023, est en charge :

- de l'entretien et de la sécurisation du patrimoine,
- de la propriété des parties communes des immeubles et leurs abords,
- du suivi du client et de la gestion de la vie du bail, après l'entrée dans les lieux jusqu'à la sortie du logement,
- du traitement des sollicitations clients,
- de la qualité du service rendu.

Les équipes sont réparties en 3 Unités Territoriales (UT).

9 antennes de proximité sur les différents secteurs du département viennent compléter cette organisation avec une présence dans les quartiers.



Jardins partagés - Rue Herriot à Belfort

Un plan d'action propreté permanent

La satisfaction à l'égard de la propriété avait légèrement baissé avec 70 % de locataires satisfaits en 2019 ; la dernière enquête montre un taux qui remonte à 75 % suite à la mise en place de plans d'actions adaptés.



Tranquillité résidentielle

Garantir une présence physique quotidienne sur l'ensemble du patrimoine de Territoire Habitat dans le Territoire de Belfort

En dehors des horaires d'ouverture des Unités Territoriales et du siège, l'astreinte mise en place permet d'assurer une présence permanente sur le département, 24h/24h et 7j/7.



Une mobilisation multipartenaire

Bailleur social engagé et acteur de l'insertion, Territoire Habitat travaille chaque jour pour répondre à sa mission d'intérêt général en faveur du plus grand nombre, avec une constante, améliorer leur cadre de vie. La mission de proximité est essentielle pour mieux comprendre les besoins des locataires.



Territoire Habitat met en œuvre des collaborations pour répondre à de multiples enjeux.

Les chantiers éducatifs se poursuivent en 2023

Territoire Habitat a financé 11 chantiers sur 13 semaines : repeindre une cage d'escalier, des couloirs de caves, peindre des soubassements... en partenariat avec les travailleurs sociaux des secteurs en faisant participer les jeunes des quartiers.



Nouveau partenariat avec l'école de la 2^e chance

Territoire Habitat a construit un partenariat avec l'École de la 2^e chance qui, une semaine par mois, confie 8 jeunes aux équipes d'un secteur pour travailler sur des tâches d'amélioration du quartier comme du désherbage, de la remise en peinture, du nettoyage...



Mise en place des Jardins partagés

C'est un lieu de vie ouvert sur le quartier qui favorise les rencontres entre générations et entre cultures.

Nouveau partenariat avec UNIS CITÉ

Le contexte économique et environnemental a conduit Territoire Habitat à mettre en place une convention afin que les jeunes puissent rencontrer les habitants sur des sites identifiés pour les sensibiliser sur les bons gestes afin de limiter leur consommation énergétique d'une part et sur la gestion des encombrants d'autre part.



Nouveau partenariat TAPAJ

Le CAARUD Entr'actes et Territoire Habitat vont réaliser des chantiers communs d'inclusion sociale, dans plusieurs quartiers belfortains, au bénéfice des jeunes du Département.

Ces chantiers baptisés TAPAJ (« Travail Alternatif Payé À la Journée ») emploient chacun entre 3 et 6 jeunes des quartiers qui n'ont pas de formation spécifique, mais qui sont volontaires pour s'inscrire dans un parcours de réinsertion, de suivi médico-social et de travail.

Ces chantiers sont également bénéfiques pour les locataires, qui voient leur quartier embellie grâce aux travaux effectués par les jeunes.

Direction de la Maîtrise d'Ouvrage

Sous l'impulsion de la nouvelle directrice, la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage, désormais organisée en 4 pôles (Contrôle interne & Financement, Développement & Patrimoine, Énergie & Innovation, L'Atelier) continue sa transformation et poursuit son travail en transversalité.

L'année 2023 a été l'occasion de revoir la stratégie patrimoniale afin de la confronter aux évolutions réglementaires et environnementales, en intégrant la modification des DPE, ainsi qu'à l'évolution du contexte économique.

Une année de transition pour une Direction de la Maîtrise d'Ouvrage tournée vers l'avenir et la valorisation de l'image du logement social.

Un virage est pris dans la caractérisation des projets, la volonté de sortir des stigmates afin de permettre aux habitants locataires d'être fiers de leur lieu d'habitat.

Des projets qualitatifs, pérennes à l'image de la réhabilitation d'envergure des immeubles des 27, 28 Alsace, 2 Bohn et 2-16 Koecklin à Belfort (voir Zoom), et ce quelle que soit la taille du bâtiment : projet de Beaucourt Montbouton (12 logements), Giromagny Rue des Casernes (12 logements), Delle (40 logements) et Fêche-l'Église (12 logements).



Delle (40 logements) • Architecte : S&Bau



Beaucourt Montbouton (12 logements) • Architecte : MSA Architectes



Fêche-l'Église (12 logements) • Architecte : Thierry Dreyer

Territoire Habitat poursuit son accompagnement des communes dans la nouvelle vie de l'habitat local : c'est le cas de l'acquisition amélioration du presbytère de Bourogne, qui permettra la création de 6 logements dans ce patrimoine de caractère.



Presbytère de Bourogne (6 logements) • Architecte : A&P Architecture

Les opérations sont désormais menées en mode projet transversal par le Pôle Développement et Patrimoine avec l'intégration de la Direction Clientèle afin de toujours porter nos efforts plus haut, l'imbrication avec la Direction Administrative et Financière afin de gérer au mieux les financements potentiels et les subventions, la mise en place d'une stratégie de communication avec le Service Communication afin que Territoire Habitat soit visible et reconnu comme un acteur qualitatif.

En pleine restructuration en 2023, l'émergence d'un Pôle Contrôle Interne et Financement a vu le jour. Il s'agit de structurer la démarche et de mettre en place des procédures internes à la DMO afin de fiabiliser et harmoniser les process.

Le Pôle Énergie est devenu le Pôle Énergie et Innovation. Il a à cœur de pérenniser et moderniser les installations de chauffage, en favorisant un mixte énergétique afin de ne pas dépendre d'une seule énergie, en associant par exemple les technologies chaudières bio-masse et chaudières gaz. Il est également en charge de la partie énergétique du projet de bâtiment de 15 logements intégrant la technologie hydrogène.

L'Atelier continue sa modernisation avec la mise en place de la solution G-ORDON qui permet de gérer efficacement les interventions du personnel de travaux ainsi que les sorties de stock magasin. Avec l'aide du Pôle Contrôle Interne, l'équipe de l'Atelier a mis à jour sa procédure d'inventaire des stocks réalisée en fin d'année 2023. À la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage, la transmission des savoirs techniques aux apprentis est essentielle. Cela assure la continuité des compétences, stimule l'innovation, forme la relève et favorise un environnement de travail collaboratif.

Au cours de cette année charnière, la volonté de renforcer les liens entre l'équipe du siège et celle de l'Atelier a été mise en avant afin que tous puissent avoir la perception d'une Direction de la Maîtrise d'Ouvrage fédératrice.



ZOOM SUR...

Focus projet Bohn Alsace Koecklin (BAK)

Un projet phare pour Territoire Habitat, à l'image de nos valeurs d'exigence, de performance et d'ambition...

258 logements réhabilités BBC « Bâtiment Basse Consommation » à l'horizon de l'été 2026.

Au-delà des améliorations apportées pour le confort des habitants comme la réfection complète des pièces humides, l'agrandissement des balcons et le changement de vecteur énergétique par l'installation d'une chaudière biomasse, un changement d'image s'opère par un travail architectural soucieux du détail à l'extérieur comme à l'intérieur.

L'objectif est de tirer le meilleur parti de nos bâtiments existants, de les sublimer et d'en améliorer les atouts.

Direction des Systèmes d'Information

Une Direction des Systèmes d'Information axée sur la sécurité des données, avec un parc informatique adapté pour offrir une meilleure expérience utilisateur.

Un renouvellement du matériel informatique plus performant et éco-responsable

L'investissement en matériel a été maintenu avec comme principal chantier :

- remplacement de téléphones mobiles,
- remplacement d'ordinateurs de bureau par des modèles économies électriquement (passage d'une consommation de 300 W par des modèles consommant 45 W),
- remplacement d'écrans par des modèles plus économies.

Les projets menés à bien

Les projets transversaux menés à bien lors de cette année :

- **envoi de SMS** de façon automatique lors de la création des sollicitations des clients/locataires,
- installation d'un **nouvel outil de gestion des tableaux de bords** en mode collaboratif,
- démarrage du **suivi d'affaire web d'Aravis**, pré-requis technique et fonctionnel pour le démarrage de l'agence en ligne,
- paramétrage et mise en place d'une **ligne téléphonique dédiée** pour les questions relatives à l'augmentation des charges (gaz et électricité),
- mise à jour des **outils de suivi de la qualité** des interventions,
- installation d'équipement de **visio-conférence** dans les trois Unités Territoriales et l'Atelier afin de limiter les déplacements des collaborateurs.

Renforcement de la sécurité des accès aux données

• Mise en oeuvre d'une **solution de gestion des mots de passe** simplifiant la mise en œuvre et l'application des meilleures pratiques en matière de mots de passe et de sécurité en les rendant essentiels lors de la création de comptes. En utilisant un gestionnaire de mots de passe, la DSI a renforcer les règles concernant :

- **Mots de passe sécurisés** : renforcer facilement l'utilisation de mots de passe sécurisés en exigeant des combinaisons spécifiques de majuscules, de chiffres et de symboles. De plus, un cryptage sophistiqué garantit que les mots de passe créés sont protégés.
- **Pas d'accès de base** : des méthodes de cryptage sophistiquées garantissent que même les utilisateurs privilégiés n'ont pas accès aux mots de passe de base, éliminant de nombreux risques associés à la gestion des mots de passe et limite la facilité d'utilisation des identifiants volés.
- **Rotation automatique** : obliger les utilisateurs à changer régulièrement leurs mots de passe aide à protéger les organisations contre les menaces et à s'assurer que les comptes privilégiés anciens ou oubliés peuvent être utilisés pour accéder aux systèmes.
- **Contrôle d'accès** : les employés, les sous-traitants tiers et tous les utilisateurs doivent avoir accès aux systèmes et aux mots de passe où qu'ils travaillent. Un gestionnaire de mots de passe renforce le contrôle d'accès en supportant les équipes globales tout en permettant à la sécurité de garder le contrôle sur qui a accès à tout.

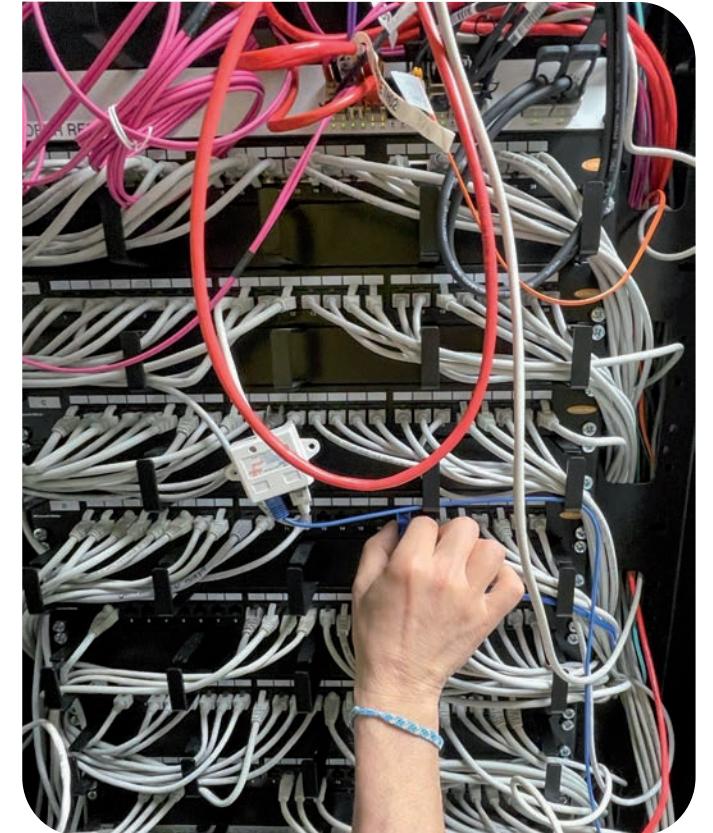
- **Outil d'audit de l'utilisation des données de l'entreprise**, afin de se conformer au RGPD.

Gestion des appels au Service Informatique

La gestion des appels permet aux techniciens informatiques de mieux répondre aux sollicitations techniques :



99,59 %
POURCENTAGE DE TICKETS
RÉSOLUS AU 31/12/2023



Service Communication & Marketing

Le Service Communication & Marketing, composé de 4 personnes (dont 2 apprentis), en lien étroit avec la Direction Générale, le Comité Stratégique et l'ensemble des services, assure quotidiennement des missions transversales dans l'objectif de valoriser l'image, les actions et les missions de Territoire Habitat auprès des différents acteurs de l'Office.

Vers une communication plus structurée

L'année 2023 a été l'occasion de concevoir une **stratégie de communication** à moyen long terme dans l'objectif d'obtenir une vision claire et un schéma directeur essentiel à la bonne gestion du service, de structurer et définir des objectifs clairs de communication pour ainsi engager un plan de communication complet.



Une année de transition pour un service tourné vers la **valorisation de l'image et des actions** de Territoire Habitat. Le travail quotidien est mené en mode projets transversaux avec le partenariat des différents services de l'Office.

Faire évoluer nos supports de communication

En 2023, le service poursuit la **refonte de ces documents internes/externes et de la signalétique** suite au changement de logo en 2021. Une harmonisation est nécessaire et engage l'image de Territoire Habitat. Elle s'est traduite en 2023 par :

- les signalétiques extérieures uniformes pour chaque Unité Territoriale,
- la création et rédaction de 5 lettres aux locataires imprimées en 12 000 exemplaires pour nos clients locataires et 5 Gazet'th à 300 exemplaires pour nos collaborateurs en 2023,
- la création de dépliants, flyers pour promouvoir les logements vacants et garages à louer,
- la mise à jour de la charte qualité Quali'Hlm et la diffusion de cette charte dans plus de 1 200 halls,
- l'intégration du service communication dans le projet 2A2H et la mise en valeur des premiers logements à louer à destination des seniors/ personnes en perte d'autonomie (création d'une vidéo de présentation, d'annonces logement, mise en avant sur les réseaux sociaux),
- la création et diffusion du rapport d'activité 2022.



Un renforcement et une présence plus engagée sur nos outils digitaux pour assurer le lien entre nos clients et l'Office

Territoire Habitat démontre son **engagement envers le numérique**, tout en s'adaptant aux attentes d'une clientèle de plus en plus connectée, sans oublier nos locataires qui n'ont pas l'accès à l'outil, en conservant le lien par **nos supports papiers**.

Cette année a été l'occasion d'établir **un état des lieux de nos supports digitaux** avec pour objectif de poursuivre le travail engagé des années précédentes et renforcer notre présence :

- par la **diffusion de posts réguliers** sur nos pages Facebook et LinkedIn pour capter l'attention et le lien entre le grand public, nos clients et nos partenaires;
- la décision de **refondre intégralement notre site web** pour répondre aux besoins d'information de nos clients, attirer de nouveaux prospects et valoriser nos actions dans un objectif d'image dynamique et moderne.
- la participation au projet de création d'un nouvel espace client dédié « **Mon agence en ligne** », en lien avec le service informatique. Conception complète d'un plan de communication à destination de nos clients et du grand public, afin de présenter l'outil et ses fonctionnalités, et valoriser notre volonté de moderniser nos outils pour répondre à la demande.



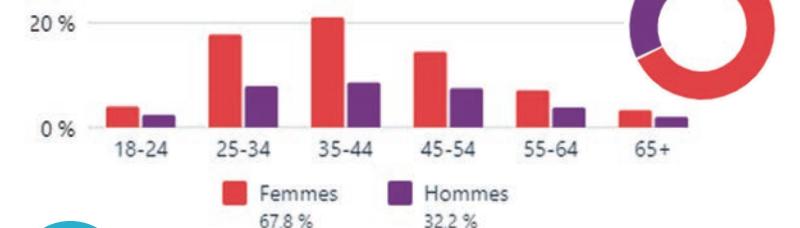
Facebook

27 223 VISITEURS

1 600 ABONNÉS

(contre 1200 abonnés en 2022)

213 NOUVEAUX ABONNÉS



LinkedIn

768 ABONNÉS

259 nouveaux abonnés au cours de l'année 2023 (contre 194 en 2022)



3 160 VUES SUR LA PAGE

dont **1084 sur ordinateur et 2076 sur mobile**

Profil du visiteur : occupe des fonctions opérationnelles ou de vente provenant principalement de Belfort et périphérie

Une année riche d'évènements

Une année plutôt dense en évènements pour le service communication en 2023 par l'organisation, la coordination et la mise en œuvre d'actions et de présence terrain avec une image moderne et dynamique :

- réflexion et relance de la participation de nos locataires à la **campagne fleurissement**,
- conception et réalisation d'un **stand au Festival INOUIH** pour la mise en valeur du projet de bâtiment à hydrogène,
- mise en œuvre complète d'une **exposition d'illustrations** dans le cadre de la Semaine de l'Innovation HLM, dans les locaux de Territoire Habitat et en Unité Territoriale, à disposition de nos clients. Un projet en collaboration avec notre DPO, et l'Atelier qui a conçu les supports pour mettre en valeur les illustrations d'un artiste.
- conception dans sa globalité de la **journée professionnelle du 14 septembre 2023** pour les 240 collaborateurs (réflexion d'un concept, mise en œuvre et coordination de l'évènement) sur la base d'une volonté de participation active et de réflexion autour du projet 2A2H,
- **inauguration de l'Unité Territoriale Nord** suite à sa restructuration et implantation.

Pôle Qualité & Coordination

AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

Créé en 2017 et étoffé en 2022, le Pôle Qualité et Coordination, rattaché à la Direction Générale, poursuit sa mission d'harmonisation des process et d'accompagnement au changement auprès de l'ensemble des directions de Territoire Habitat.

Le Pôle Qualité et Coordination compte 7 collaboratrices (1 responsable, 1 responsable-adjointe et 5 assistantes).

La mission « coordination » au cœur des processus

Une centralisation essentielle à la modernisation des pratiques

Activités spécifiques du Pôle Qualité et Coordination :

- **Dispositif fidélisation - pilotage et suivi**

Le Pôle réalise le suivi de l'instruction des demandes, la présentation de ces dernières en Commission des Relations avec les Locataires (CRL), ainsi que le suivi budgétaire.

- **Conseils de Concertation Locative (CCL)**

6 CCL ont été organisés en 2023 avec les représentants des associations de locataires.

- **Gestion du courrier entrant nécessitant réponse**

La traçabilité des courriers et des réponses est assurée (2 765 courriers numérisés par le Pôle en 2023)

- **Actions de coordination interne entre services et/ou directions**

Le Pôle pilote des groupes de travail interservices, forme les nouveaux collaborateurs aux outils numériques et vient en appui administratif.



La qualité de service

Quali'Hlm cycle 2

Ce label acte la qualité de service rendue à nos clients et est le fruit de la collaboration de tous les services de Territoire Habitat et de nos représentants de locataires.

Audit de vérification à mi-parcours

Pour mémoire, Territoire Habitat a obtenu en décembre 2021 le renouvellement du label Quali'Hlm pour une durée de 3 ans, avec un audit de vérification obligatoire à mi-parcours.

Cet audit de vérification, réalisé par le cabinet Aatiko, s'est déroulé du 18 au 20 avril 2023 et s'est concentré sur :

- les 6 plans d'actions-amélioration du cycle 2,
- les visites de 4 sites parmi les 6 identifiés comme « complexes » fin 2021,
- des échanges avec les représentants des associations de locataires.

Le rapport de l'auditeur a mentionné une évaluation globalement très satisfaisante basée sur les points suivants :

- culture de la qualité et de l'amélioration très visible dans l'organisme,
- très forte implication des collaborateurs à tous les niveaux hiérarchiques,
- management de la qualité maîtrisé,
- excellent suivi du déploiement des Plans d'Actions,
- Comités de Pilotage Qualité réguliers,
- organisation d'outils d'écoute des locataires,
- excellente diffusion des principes d'Amélioration Continue : plans d'actions > contrôles par le biais d'indicateurs de mesure > analyse des écarts > mise en place éventuelle d'actions de correction.

Le dossier est passé en comité de labellisation de l'USH le 19 juin 2023. Après délibération du comité, la candidature de Territoire Habitat a reçu un avis favorable et le maintien du label a été confirmé jusqu'au 6 décembre 2024. Les membres du comité ont souligné **un avancement très appréciable de la démarche** qui témoigne d'une réelle progression.

L'année 2023 en quelques chiffres

- Animation de 19 comités de pilotage.

- **70 procédures écrites sur nos process métiers**, dont 31 procédures validées en 2023 (création ou modification).

- **1 charte qualité** repensée et étoffée mettant en lumière 7 engagements qualité.

- **1 livret de communication** détaillant les engagements qualité mesurés, remis aux locataires en juin 2023, aux nouveaux entrants à la signature du bail et à l'ensemble des collaborateurs.

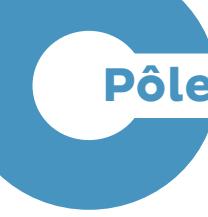
- **1 tableau de bord** regroupant 28 sous-engagements mesurés au travers de 44 indicateurs de performance soumis à des seuils minimum et des objectifs à atteindre. Un suivi mensuel est réalisé, ainsi qu'une présentation en comité de pilotage qualité une fois par trimestre. Des plans d'améliorations sont mis en place si nécessaire.

- **Les applications informatiques** créées en interne pour mesurer nos activités sont régulièrement soumises à modification ou évaluation en fonction des besoins des équipes.

- **Des points de présentation de l'avancement de la démarche « qualité »** avec nos représentants de locataires au cours de 6 CCL en 2023.

70 PROCÉDURES ÉCRITES
sur les process métiers

6 CONSEILS
de Concertation Locative avec les représentants de locataires



Vers une démarche d'amélioration continue de nos pratiques grâce aux audits internes

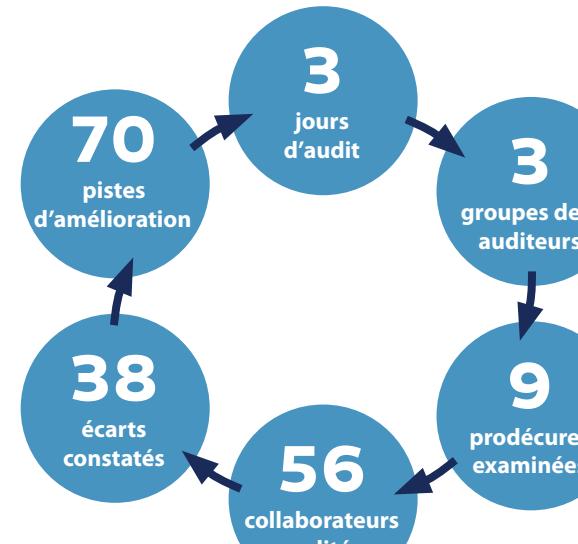
Les audits internes permettent de s'assurer que les pratiques des équipes opérationnelles sont en adéquation avec nos procédures et améliorer ce qui peut l'être en cas de difficultés rencontrées.

Janvier 2023 : création d'une équipe d'auditeurs

Formation d'un groupe de 9 auditeurs internes volontaires et issus de services et de métiers variés au sein de Territoire Habitat.



Du 13 au 15 mars 2023 : 1^{er} audit interne



9-10 octobre 2023 : 2nd audit interne



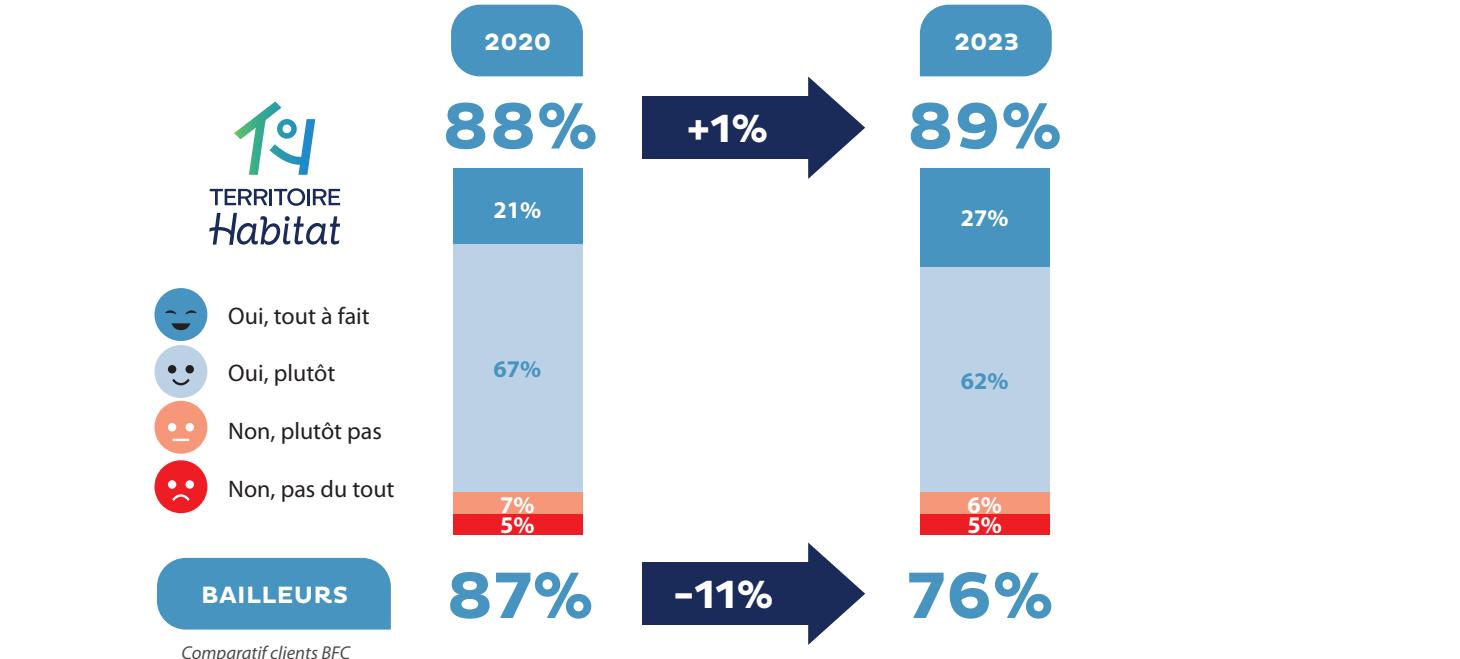
À l'issue de chaque période d'audit, une restitution est faite aux pilotes des procédures examinées, exposant les éventuels écarts constatés et les pistes d'amélioration suggérées. Ces axes de travail sont ensuite présentés en comité de pilotage qualité.

Enquête triennale de satisfaction client

Analyser la satisfaction de nos clients, une étape essentielle dans la démarche d'amélioration continue

Tous les trois ans, une enquête de satisfaction client est menée sur la base d'un échantillon de clients locataires.

Les enquêtes comparées ont été réalisées pour tous les bailleurs de Bourgogne Franche-Comté. Territoire Habitat se place en deuxième position dans le classement.



LES POINTS POSITIFS	LES POINTS PERFECTIBLES
La perception de la propreté de la résidence et le fonctionnement des équipements s'améliorent.	Insatisfaction croissante sur le chauffage : <ul style="list-style-type: none"> confort thermique, fonctionnement du chauffage.
L'accueil et les contacts sont des points forts de l'organisme salués par les locataires.	Traitement des demandes de changement de logement ou de problèmes de voisins
Prise en charge par le Centre de Relations Clients (joignabilité, amabilité et écoute accordée)	Les nouveaux entrants : s'il s'agit toujours des locataires les plus satisfaits, il apparaît qu'ils sont moins positifs en 2023 sur l'état général du logement à l'entrée.
Traitement des demandes administratives	
Gestion des encombrants	

Glossaire

2A2H	Autonomie - Adaptation - Habitat - Handicap
APL	Aide Personnalisée au Logement
AL	Allocation de Logement
BAK	Rues Bohn Alsace Koeklin
BBC	Bâtiment Basse Consommation
CAF	Caisse d'Allocations Familiales
CALÉOL	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
CIF	Contrôle Interne et Financement
COPIL	Comité de pilotage
CRC	Centre Relations Clients
CRL	Commissions des Relations avec les Locataires
CSE	Comité Social et Économique
DPO	Délégué à la Protection des Données
FSFC	Fiches de Situation Financière et Comptable
Gie IMPA	Groupement d'Intérêt Économique « Ingénierie Maintien à domicile des Personnes Âgées »
GIR	Groupe Iso-Ressources (niveau de perte d'autonomie d'une personne âgée)
GVL	Gestionnaire de Vie Locative
MDPH	Maison Départementale des Personnes Handicapées
NAO	Négociations Annuelles Obligatoires
PAA	Plan d'Action-Amélioration
PGI	Pôle de Gérontologie et d'Innovation
QPV	Quartier Prioritaire de la Ville
QVT	Qualité de Vie au Travail
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
RPS	Responsable Prévention Sécurité
RSE	Responsabilité Sociétale et Environnementale
SAE	Système d'Archivage Électronique
SDIS	Service Départemental d'Incendie et de Secours
TAPAJ	Travail Alternatif Payé À la Journée
UDAF	Union Départementale des Associations Familiales
USH	Union Sociale pour l'Habitat
UT	Unités Territoriales



44 bis rue Parant • 90000 BELFORT

03 84 36 70 00

th90@th90.fr • www.th90.fr

Territoirehabitat



TERADELIS.COM