



Habitat 70

VOTRE OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT EN HAUTE-SAÔNE

2020

FAITS MARQUANTS



www.afnor.org



Transformation de l'organisation

Mise en place des nouveaux secteurs géographiques des agences.



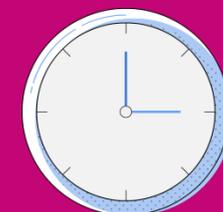
Mise en place de la **Direction Proximité**.



Déploiement d'un nouveau poste : **Assistant(e) Commercial(e)**.



Evolution des fonctions du métier d'Assistant(e) d'Accueil.



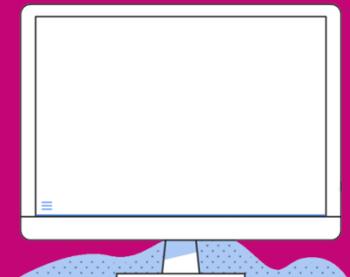
Ouverture au public des agences **l'après-midi** (sauf jeudi après-midi).



Création d'un Pôle social.



Relance d'un **rapport d'activité annuel.**



Développement de la **digitalisation.**



Adaptation du fonctionnement en tenant compte des obligations liées à la **pandémie.**



Direction Financière : nomination d'une Directrice et réorientation des postes.



Service informatique



Mise en place du **télétravail** avec la mise à disposition de **matériels nomades** aux salariés (ordinateurs portables et smartphones).



Mise en oeuvre de **solutions logicielles sécurisées** pour le télétravail.



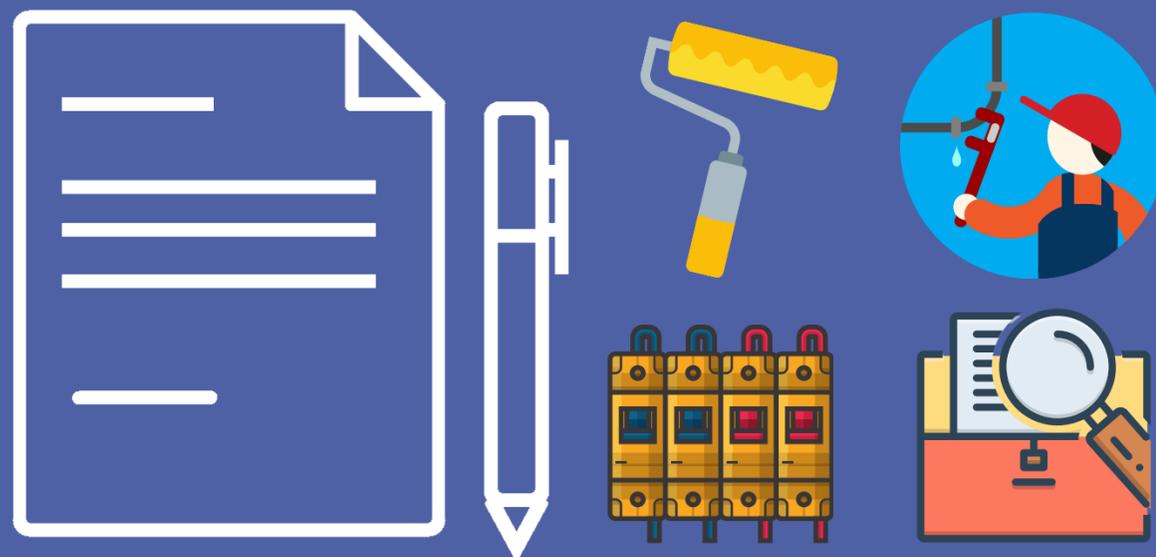
GRC mobile.



Mise en place de la **visioconférence**.



Unité Moyens généraux



Passation de nombreux marchés :
matériel électrique, plomberie sanitaire,
intérim, peintures ...



Recherche et mise en place d'**Equipement de Protection Individuelle (EPI)** pour protéger le personnel face au **COVID-19**.



Activité Hygiène Sécurité et Conditions de Travail



Travaux à l'agence d'Héricourt :



Aménagement de l'accueil pour plus de sécurité, mise en place de la vidéoprotection et des sms d'urgences, et aménagement des bureaux.

Actions en lien avec le COVID-19 :



Organisationnelles :

Planning
télétravail/présentiel.



Techniques :

Protections plexiglass,
bornes de gel hydroalcoolique,
fléchage, etc...

Amélioration des conditions de travail :



Nouveau chariot de nettoyage avec roues adaptés.



Bascules conteneurs pour limiter les postures d'inconfort.



Systèmes de dosage des produits pour éviter de porter de trop grosses charges.



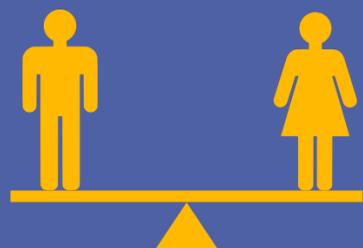
Humaines :

Informations régulières sur le risque COVID et sur les moyens de prévention.



Service Ressources Humaines

Signatures de nombreux accords d'entreprise portant sur :



Egalité femmes-hommes pour la période 2020-2022.



L'intéressement pour la période 2020-2022.



La prise de jours de congés et de RTT pendant le confinement afin de limiter le recours à l'activité partielle.



Le versement d'une prime exceptionnelle et la valorisation en jours de repos de l'action des salariés durant le confinement.





Unité clients

Malgré le contexte sanitaire et notamment la **période de confinement de mars 2020 à mai 2020**, les **encaissements ont été traités au quotidien**.



124 734
encaissements



Montant total :
39 830 000 €



Mise en place du **règlement carte bleue par téléphone**.



Unité fournisseurs

Accompagnement des entreprises malgré le contexte sanitaire et continuation de la **gestion et du règlement des factures**.



26 935
factures

→ Montant total : **36 062 000 €**

Unité investissements



La **loi de finances 2020** baisse le taux de TVA de **10% à 5.5%** pour les constructions neuves financées en **PLAI** et en **PLUS** dans le cadre du NPRU*.

*Nouveau Programme de Renouvellement Urbain





Contrats

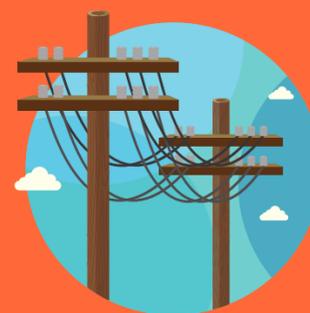
La mise en place de tous les contrats à renouveler a été faite dans les délais fixés malgré le contexte sanitaire.



Renouvellement de l'assurance multirisque dans un contexte difficile avec une hausse contenue (environ **12%**).



Réalisation des **visites annuelles d'entretien** avec des taux de pénétration un peu moins importants que les autres années.



Achat d'électricité : fin des tarifs réglementés pour l'Office. Mise en place d'une **offre de marché pour les 950 points** de livraisons électriques de l'Office (communs, chaufferies principalement).

Gains de moins 5,3 %



Les dépannages n'ont jamais été interrompus pendant les périodes de confinement.

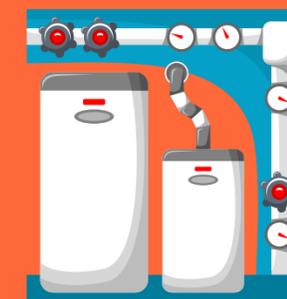


Chauffage

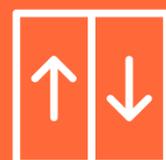
Grâce aux **Certificats d'Economie d'Energie** et aux **dégrèvements TFPB**, des travaux de **réfection** des installations de chauffage ont été réalisés à **coût maîtrisé**.



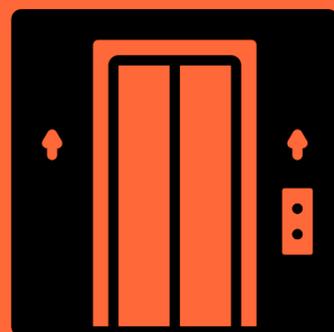
Remplacement de **400 chaudières** individuelles gaz pour un **reste à charge quasi nul** pour l'Organisme.



Rénovation de **6 chaudières collectives**.



Ascenseurs



Lancement de la mise en place de **15 nouveaux ascenseurs**.



Dossiers techniques réalisés intégralement en interne par le **service entretien et réhabilitation**.



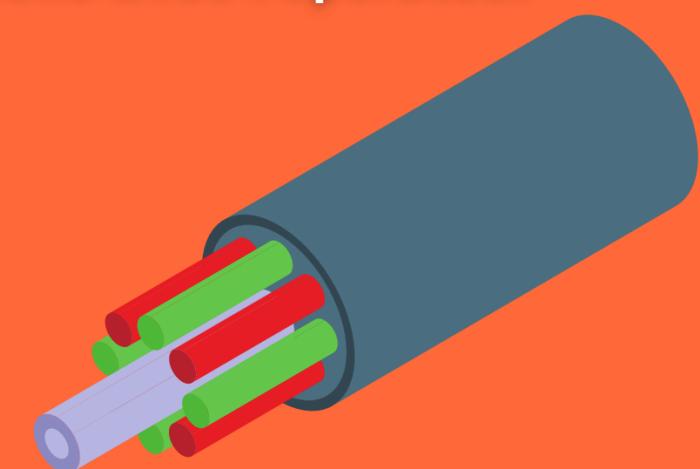
Montant total :
1 000 000 €
(montant approximatif)



Fibre optique

Le déploiement de la fibre optique nécessite la **signature de conventions avec l'opérateur** pour chaque immeuble de **plus de deux logements**.

Travail en **collaboration** avec **Haute-Saône Numérique** et **Orange**.
Chaque convention a été étudiée et validée par l'organisme et des visites sur site ont été nécessaires pour trouver la **manière la plus économique et pérenne de desservir nos immeubles**.





Mises en service

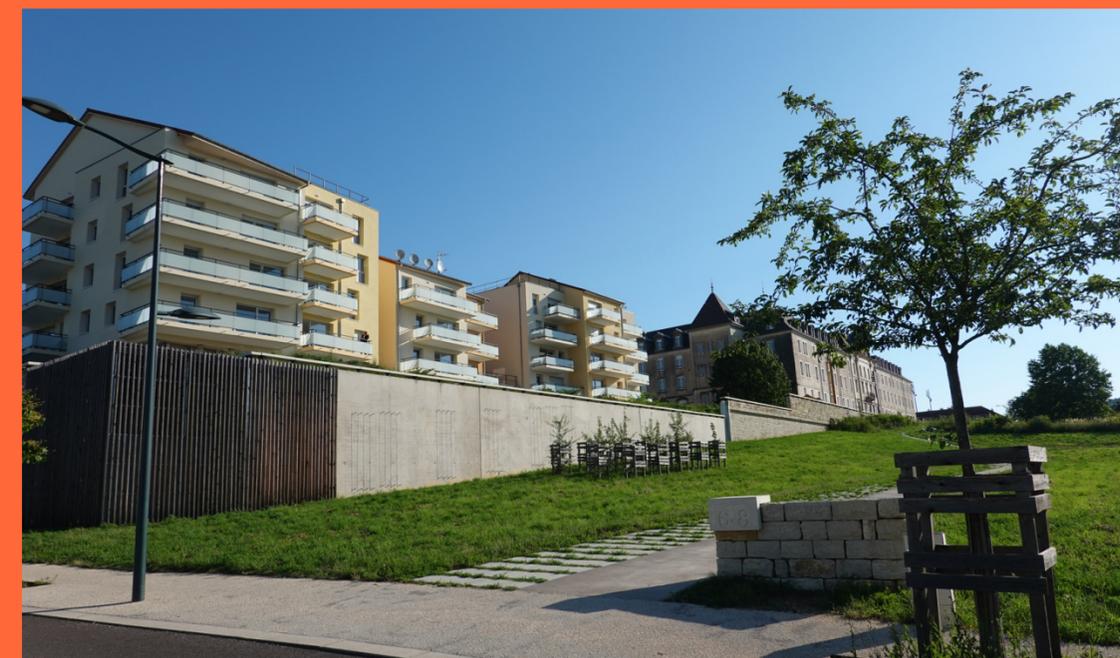


- ▲ Agence territoriale
- Agence de proximité
- Antenne



99 logements

mis en service sur un **objectif de 138** et ce malgré la crise sanitaire.



Mise en service de **35 logements** rue Simone Veil à **Vesoul** à côté de l'ancien hôpital.



Service Accession

Démarrage des premières ventes des programmes identifiés dans la Convention d'Utilité Sociale (CUS).



24 ventes



Parcelles de terrain à bâtir

12 ventes



Maisons d'en France Franche-Comté

Cessation progressive de l'activité



Arrêt de la commercialisation
au 31/12/2020.

L'ensemble des chantiers ira jusqu'à leur terme, c'est à dire à la réception des maisons construites pour les clients. Les tâches administratives ont été redistribuées en interne.





Centre de Relation Clients



55 687
appels reçus sur l'année.



10 050

affaires techniques et administratives créées suites aux différentes sollicitations des locataires.



Tapez

1

2



Mise en place d'un Serveur Vocal Interactif (SVI) avec possibilité de débordement vers un prestataire externe.

Service Communication

Site internet www.habitat70.fr

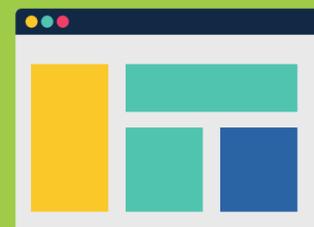


114 000
visites
+ 26,6%*

*Augmentation en % en 2020 comparé à 2019



53 900
internauts
+ 16,1%*



370 050
pages vues
+ 25,5%*

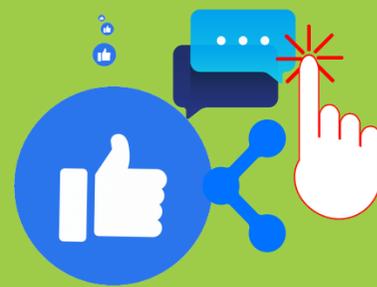
Réseau social facebook



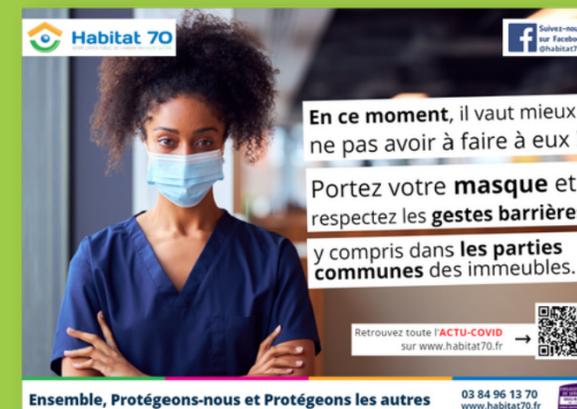
133
posts



240 607
personnes touchées



20 819
interactions



Informations spécifiques pendant la pandémie COVID-19 diffuser sur un ensemble de support. (réseaux digitaux, sms, accueil agences, halls d'immeubles...).



Relance de la lettre aux locataires avec une édition au mois de novembre.



Réalisation d'un film retraçant les 100 ans d'histoire d'Habitat 70.



Clôture du centenaire de l'Office



Charges



Réorganisation de l'unité par poste de charge (expertise, analyse, ...).



Mise en place d'un observatoire des charges.



Maîtriser les charges locatives sur l'ensemble du patrimoine poste par poste.



Prioriser les actions sur une sélection de bâtiments avec les agences et le patrimoine.



Réaliser un croisement entre les charges et les travaux effectués et lors de la mise en place de nouveaux contrats.



Pôle social



Mise en place d'un pôle social pour mieux accompagner les locataires, renforcer la médiation, développer de nouveaux services à la personne et favoriser le bien vivre ensemble.



Exemple d'action réalisée en 2020, **campagne séniors** durant la pandémie **COVID-19**.



Service prévention et recouvrement

Mise en place d'une nouvelle équipe aux côtés des locataires en situation d'**impayés** permettant un **accompagnement personnalisé** basé sur une relation de confiance.



**Responsable
prévention et recouvrement**



**Assistantes
précontentieux**



CESF*

**Assistantes
recouvrement**



*Conseiller en Economie Sociale et Familiale



Qualité



www.afnor.org

Renouvellement de la certification **Qualibail**.



1000
locataires interrogés

90,4%

de satisfaction globale d'Habitat 70.

Réalisation de l'**enquête triennale**.



Opérations commerciales



Habitat 70
VOTRE OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT EN HAUTE-SAÔNE

PARRAINAGE

Pour toute **nouvelle** location d'un logement **Habitat 70**,
Recevez **50 €** en **parrainant** un proche*

03 84 96 13 70 location@habitat70.fr www.habitat70.fr



Opération parrainage :
15 nouveaux locataires grâce à
cette opération.



Habitat 70
VOTRE OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT EN HAUTE-SAÔNE

VOUS RECHERCHEZ UNE LOCATION ?
PROFITEZ D'1 MOIS DE LOYER OFFERT*

*1 mois de loyer offert hors charges pour toute location sur une sélection de logements dans la limite des disponibilités. Voir conditions en agence et sur notre site Internet.



1 mois de loyer offert !
42 logements reloués grâce à cette opération.



Agence de GRAY



Première rencontre avec les locataires du quartier des Iles à Gray afin d'évoquer l'évolution du quartier.



Sinistre 17 rue de Verdun
en février 2020.



Agence de Vesoul



Décoration d'un **sapin de Noël** au quartier **du Montmarin** avec des enfants, le CCL et le personnel de l'agence.



Portes ouvertes à Amance en lien avec l'évènement "**OSEZ !**". Diffusion d'un reportage sur France 3 Franche-Comté.

Visionner notre vidéo Facebook réalisée en direct en [cliquant ici](#)



Agence de Lure

Nouveaux sites de **compostage collectif** : rue de Lattre de Tassigny et rue Roger Quillot.



Décoration d'un **sapin de Noël** au quartier **Mortard**.



Chantier jeunes : Au quartier du **Mortard**, plusieurs **batteries de garages** ont été repeintes courant de l'été.



Agence de Luxeuil-lès-Bains



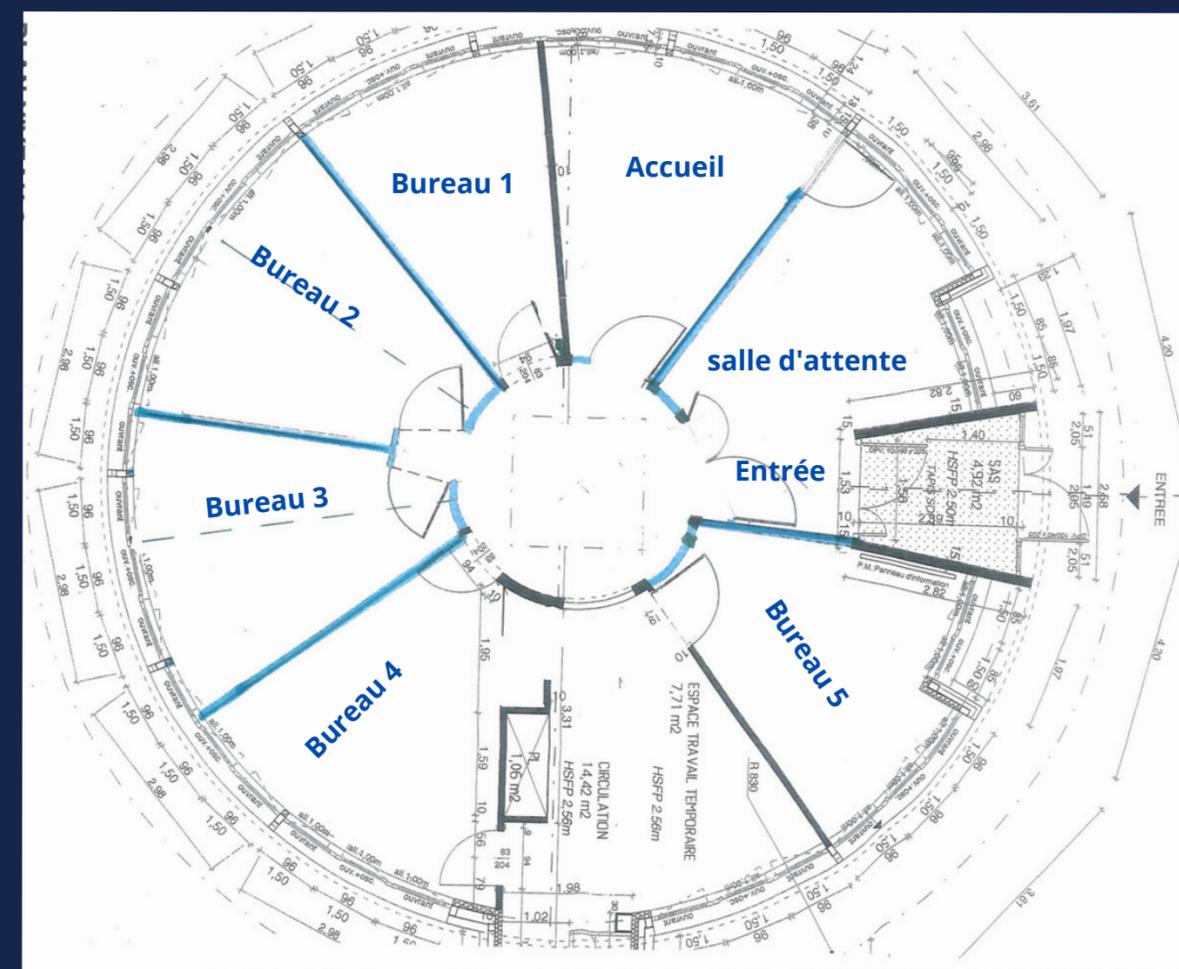
Fête de la fraternité et des jardins familiaux le 10 octobre 2020. Financement de plusieurs **manèges** par Habitat 70.



Décoration du Quartier Messier pour les fêtes de fin d'année dans le cadre des actions TFPB.



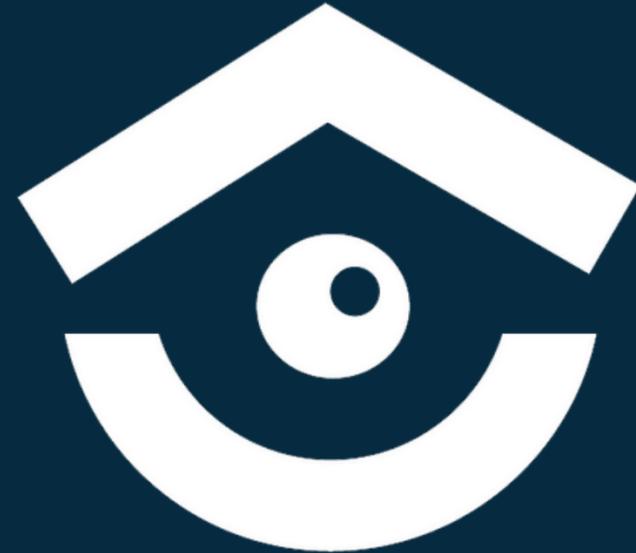
Agence d'Héricourt



Chantier jeunes :

5 jeunes du quartier des **Chenevières** ont repeint pendant **1 mois** plusieurs batteries de garages.

Réagencement de l'accueil pour plus de sécurité et réaménagement des bureaux.



Habitat 70

VOTRE OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT EN HAUTE-SAÔNE



Facebook



Twitter



LinkedIn



YouTube



www.habitat70.fr



www.habitat70-leblog.fr