#21

contact

L'info des locataires d'Habitat Sud Atlantic

janvier 2013

Editorial

169 logements locatifs nouveaux livrés en 2012, un planning tenu pour les chantiers de réhabilitation des résidences Breuer et Mounédé, gage de bonne fin du Plan de Renouvellement Urbain des Hauts de Bayonne, 43 millions d'euros investis dans le neuf et les travaux de maintenance de notre parc... Ces chiffres élevés traduisent bien notre engagement au service du logement pour tous dans notre bassin de vie...
Nous avons voulu vous présenter toutes ces réalisations dans ce numéro de Contact, et ceci nous a conduits tout naturellement à en augmenter la pagination, signe de la vitalité et du dynamisme d'Habitat Sud Atlantic. Félicitons nous de cette croissance, au service du logement mais aussi de l'emploi local...

Construire, oui, mais également travailler à améliorer les conditions de vie au quotidien, voici la mission des équipes d'HSA.
2012 a aussi été l'année d'un large dialogue avec les associations de locataires pour bâtir ensemble une nouvelle façon d'aborder la facturation des charges locatives, et d'un travail visant à améliorer la prise en compte des réclamations techniques concernant les logements, pour plus de réactivité. Vous pourrez prendre connaissance du résultat de ces travaux dans les colonnes de ce magazine.

Nos efforts se poursuivront en 2013, avec une année bien remplie qui s'annonce : 160 logements à livrer, 425 en chantier ou en projet, et le siège social historique de notre organisme qui verra des travaux de réhabilitation débuter avant l'été. Concernant ce dernier point, nous y reviendrons plus amplement dans le prochain numéro de Contact. Les deux agences d'HSA étant installées dans des locaux neufs depuis le début 2012, elles continueront à assurer la relation de proximité avec vous, pour un service au quotidien.

Au nom du Conseil d'administration et des équipes d'Habitat Sud Atlantic, je vous souhaite une belle et bonne année 2013.

Le Président,
Daniel LOZANO

Habitat Sud Atlantic

DE NOUVEAUX LOGEMENTS EN NOMBRE

Le Cardinal à Bayonne

Dans le cadre d'un partenariat entre Habitat Sud Atlantic et Bouygues Immobilier, la résidence "Le Cardinal" a été inaugurée le jeudi 6 décembre 2012 en présence de Daniel Lozano (président d'Habitat Sud Atlantic), Philippe Cousty (directeur régional Bouygues Immobilier), Laurent Vidal (directeur d'agence Bouygues Immobilier), Patrick Dallennes (Sous-Préfet), Jean Grenet (maire de Bayonne et Président de la Communauté d'agglomération Côte basque Adour), Jean -René Etchegaray (adjoint au maire de Bayonne), Christophe Martin (vice-président chargé du logement du Conseil Général des Pyrénées Atlantiques), et Colette Capdevielle (députée de la 5e circonscription des Pyrénées Atlantiques).

Habitat Sud Atlantic a fait l'acquisition de 51 logements (16 T2, 17 T3 et 18 T4) répartis en 3 bâtiments au sein de la résidence.
Les locataires se sont installés dans leurs logements mi décembre pour un loyer moyen compris entre 320 et 570 euros (du T2 au T4).

Les Jardins de Poyloberria à Villefranque

C'est le 4 septembre dernier que la résidence des Jardins de Poyloberria a été livrée.

Située à l'entrée de la commune, en venant de Bayonne, la résidence, idéalement intégrée dans son environnement, propose 22 logements en R+2, dont 8 T2, 10 T3 et 4 T4, et 33 places de parking. Le programme, à proximité des écoles et commerces, offre une belle exposition plein sud et une superbe vue dégagée et ensoleillée sur la Rhune et les Pyrénées. Les logements sont dits "traversants" et équipés de chauffage à gaz individuel.

POSE DE PREMIÈRE PIERRE **À ANGLET**

Daniel Lozano, Président d'Habitat Sud Atlantic, et Jean-Pierre Voisin, adjoint au maire de la ville d'Anglet ont posé, le 25 octobre dernier, la première pierre de l'opération Jouanicot-Truillet en présence des partenaires du projet et des riverains

Le programme immobilier conduit par Habitat Sud Atlantic comporte :
Sur le terrain dit "Jouanicot", 60 logements locatifs (du T1 bis au T4) répartis en 5 bâtiments de 12 logements chacun construits en R+2 avec des parkings en sous sol.

Sur le terrain dit "Truillet":
- 13 logements en accession sociale à la propriété répartis en 9 maisons individuelles groupées (7 T4 et 2 T5) et 4 logements "semi collectifs" avec entrées individuelles (4 T4).
- 12 logements locatifs "semi collectifs" du T2 au T4.

Un espace collectif est aménagé au centre de la parcelle, futur lieu de convivialité partagé.
Le cabinet d'architecture Leibar & Seigneurin a été retenu comme maître d'œuvre de cette opération. Le projet vise les performances d'un Bâtiment Basse Consommation (BBC) dans le cadre d'un label Effinergie. L'architecture proposée a fait l'objet d'une conception bioclimatique qui permet d'offrir aux logements une performance énergétique optimale. Le chantier, conduit en entreprise générale par Eiffage Constructions, a démarré en juillet 2012 pour une livraison prévue en décembre 2013.

LOU HAPCHOT : LIVRAISON À LABENNE

LE PROGRAMME LOU HAPCHOT SITUÉ À LABENNE, A ÉTÉ LIVRÉ À SES PREMIERS HABITANTS LES 17 ET 18 DÉCEMBRE DERNIERS.

Le programme conçu par le cabinet d'architectes J.P. Martiquet compte 16 logements locatifs (4 T2, 6 T3, et 6 T4), répartis en 2 petits collectifs en R+2 de 8 logements chacun, organisés autour d'un parc de stationnement central.

Tous les logements sont traversants et équipés de chauffage gaz (opération Très Haute Performance Energétique). Conformément au parti paysager pris pour le lotissement, "Lou Hapchot" présente un traitement architectural en bois.

Le programme Vert Océan à Labenne

Dans le cadre d'un partenariat entre Habitat Sud Atlantic et Bouygues Immobilier, avec le soutien de la Communauté de Communes MACS (Maremnes Adour Côte Sud), de la ville de Labenne et du CILSO, la Résidence Vert Océan, située à Labenne, rue des Marguerites, a été inaugurée le 18 décembre dernier.

Le programme "Vert Océan" se situe en retrait de la RD 810, face à la gare SNCF de Labenne. Afin de participer aux objectifs de la commune de Labenne et de la communauté de communes MACS en matière de mixité sociale, Habitat Sud Atlantic a fait l'acquisition en VEFA de 21 logements dont :
- 18 appartements avec chauffage au gaz, équipés de panneaux photovoltaïques, et desservis par un ascenseur dans un bâtiment collectif R+2 (1 T1, 5 T2, 12 T3). Les locataires disposeront de 24 places de stationnement aérien.
- 3 maisons accolées (1 T3 et 2 T4), avec chauffage à gaz et panneaux photovoltaïques pour l'eau chaude sanitaire. Les locataires bénéficieront de garages individuels et d'une place de stationnement.

Les logements seront livrés à leurs occupants début janvier 2013.

Lehena à Bassussarry

La résidence Lehena située à Bassussarry, à deux pas du centre-bourg, a été livrée le 10 septembre dernier.

Le programme, en partenariat avec le promoteur Nexity, comprend 10 logements locatifs (4T2, 4T3 et 2T4) dans un petit bâtiment collectif en R+1. La résidence, qui jouxte la forêt, est labellisée Haute Performance Energétique (label Promotelec performance). Les logements bénéficient de grands balcons et d'une excellente luminosité. Les appartements en rez-de-chaussée sont adaptés au handicap et l'accès au logement à l'étage se fait par un escalier extérieur, pour la plus grande tranquillité de tous.

Le Trinquet à Saint André de Seignanx : bientôt livré

Le chantier de la résidence "le Trinquet", située à St André de Seignanx, a démarré en juillet 2011.

Ce programme, conçu par le cabinet d'architectes Thierry GIRAULT, est constitué :

- d'une résidence collective de 11 logements locatifs sociaux proposant 3 T2, 7 T3 et 1 T4 dans un bâtiment R+2

Desservis par une coursive au nord, les logements disposent tous de terrasses exposées sud et d'un cellier extérieur ou d'un jardin avec un abri fermé faisant office de cellier au RDC. Tous les appartements sont traversants, équipés en chauffage électrique et panneaux solaires.
Les locataires auront à leur disposition un local vélo, un local entretien et des stationnements extérieurs abrités.

- 4 maisons T4 en duplex et jumelées par le garage destinées à l'accession à la propriété. La commercialisation est terminée.
- 2 lots à bâtir de 600m².

Le projet se situe au cœur du centre-bourg à proximité de la mairie et des écoles. La livraison est prévue pour le premier trimestre 2013.

TRAVAUX DES AGENCES

AGENCE DES HAUTS DE SAINTE-CROIX

■ BAYONNE

Villa Cérès : remplacement des chaudières et mise en place d'un portier électronique.
Le Grand Basque : travaux d'aménagement accès des bâtiments 1,2, 3 allée de Potus, 1,2,3 allée de Lartigot et 1,2,3 allée du Petit basque.
Caradoc: travaux d'aménagement des 17 descentes de caves.
La Porcelaine : remplacement des portes halls N° 8 et 10.
Codry : remplacement des boîtes aux lettres, mise en place détecteurs de présence dans les parties communes des bâtiment 5, 7, 9 et 11.
Saute Ruisseau : mise en place de détecteurs de présence dans les parties communes des bâtiment 1 à 6.
Habas et Ginsburger : reprise étanchéité des trappes de désenfumage.

AGENCE ADOUR CÔTE BASQUE

■ BAYONNE

Balichon : isolation passage couvert bâtiment 7
Moulin St Esprit : réfection des enrobés de la cour
Le Marquis : étanchéité en acrotère
Les Murailles : nettoyage des toitures
Le Polo: reprise de l'entourage des cheminées
15 rue Ulysse Darracq : réfection et traitement de la cour

■ CIBOURE

Leiho : remplacement de la porte basculante d'accès aux boxes.

PLAN DE RENOUVELLEMENT URBAIN DES HAUTS DE BAYONNE : Habitat Sud Atlantic respecte ses engagements

C'est en 2008 qu'a débuté l'un des plus grands chantiers engagé depuis la "construction" du quartier des Hauts de Bayonne, dans les années 1960.

Bientôt déjà 5 ans que ce programme d'envergure a été lancé. Il prévoyait la rénovation des résidences Breuer (avenue de Jouandin), mais aussi des résidences Mounédé, Caradoc, et la réorganisation du quartier de Habas. Il aura été mené à bien et dans le respect des délais par les équipes d'Habitat Sud Atlantic. La fin de ce vaste projet est prévue pour début 2014.

Les dernières étapes

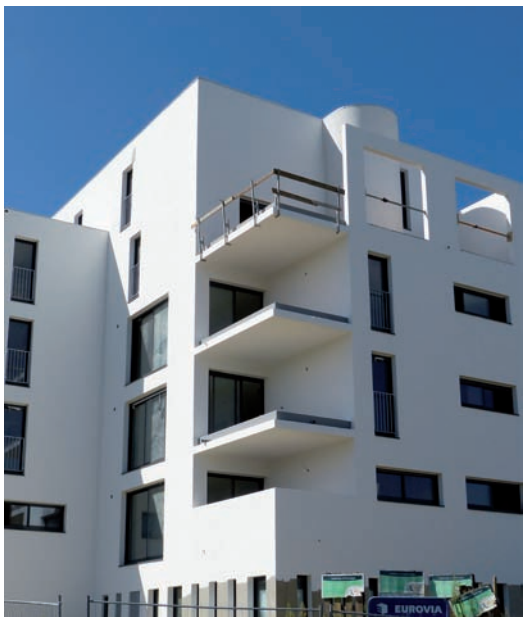
Les travaux de rénovation des **résidences Caradoc** sont achevés depuis fin 2011. Les travaux se poursuivent à un rythme soutenu à **Mounédé**. A l'heure actuelle, on peut estimer à 40 % l'avancement du chantier. Le logement témoin est terminé, et un premier groupe de bâtiments est actuellement en phase de peinture. Le premier groupe sera livré dès la fin du mois de janvier 2013. La fin des travaux est programmée pour février 2014.

Au quartier de **Habas**, le chantier de résidentialisation prendra fin au 1er trimestre 2013, avec en parallèle la livraison des résidences Habanéa et Habas les Vallons (programmes d'accession à la propriété et de location).

Du côté des résidences **Breuer**, les bâtiments 6 et 7 sont terminés depuis octobre dernier en ce qui concerne les logements et les façades. Les box deux-roues sont quant à eux achevés depuis l'été dernier, et tous occupés.

La fin des travaux de rénovation des ascenseurs et des halls est prévue pour l'été 2013. Tous les halls centraux sont aujourd'hui refaits, et il reste à réaliser les travaux des "bouts d'immeubles" (bâtiments 7 et 6 livrés, bâtiments 4 et 5 en cours, puis travaux du bâtiment 3 au bâtiment 1).

En cette fin d'année 2012, c'est le déplacement des activités situées en pieds d'immeuble qui est en cours. A ce jour 80 % des commerces et services sont en place. Il reste à réaliser le réaménagement de la boulangerie et de l'épicerie (mai 2013), le déplacement du Foyer soleil du C.C.A.S pour septembre 2013, celui de la CSF pour la fin de l'année, et enfin la mise en place du GIP DSU pour achever la mue des rez-de-chaussées.



VOUS TROUVEREZ À TERME EN PIED D'IMMEUBLE :

Bâtiment 1 : CNL et CSF (associations de locataires)
Bâtiment 2 : CDL/CLCV (associations de locataires), C.C.A.S - Foyer
Bâtiment 3 : Maison de la Ville, agence Habitat Sud Atlantic
Bâtiment 4 : épicerie, boulangerie, brasserie culturelle, laverie
Bâtiment 5 : pharmacie, cabinet médical, pôle santé
Bâtiment 6 : L'Autre TV
Bâtiment 7 : APSP, Mission Locale, GIP DSU -PLIE.

Travaux à Caradoc et au bâtiment 4 des résidences Breuer : **un bon niveau de satisfaction**

Dans le dernier numéro de Contact, nous vous annoncions qu'à l'issue des chantiers de rénovation des résidences Caradoc et du bâtiment 4 des résidences Breuer, Habitat Sud Atlantic avait souhaité évaluer les conditions de réalisation des travaux ainsi que la qualité des prestations réalisées au moyen d'une enquête de satisfaction.

56 résidents de Caradoc (sur 175 logements) et 45 résidents du bâtiment 4 des résidences Breuer (sur 161 logements) ont été sollicités de mai à fin août 2012 par le biais d'entretiens individuels réalisés par le personnel d'Habitat Sud Atlantic.

Le constat général est un niveau de satisfaction élevé sur les 2 résidences (80,9% des locataires de Caradoc et 76,5% des locataires du bâtiment 4 des résidences Breuer) notamment en ce qui concerne l'isolation thermique, la propreté des entreprises, l'isolation acoustique et les travaux d'électricité, la prise en compte des réclamations..

Malgré la nette satisfaction montrée par ces sondages, Habitat Sud Atlantic souhaite agir dans les prochains mois sur quelques points à améliorer, relevés par l'étude : isolation thermique et acoustique des portes palières, installation de détecteurs dans les communs et certaines réserves restant à lever.

CHARGES LOCATIVES :
LA SIGNATURE D'UN PROTOCOLE D'ACCORD

Habitat Sud Atlantic et les associations de locataires ont souhaité compléter les dispositions régissant les charges locatives.

En effet, bien que la liste des charges récupérables auprès des locataires soit fixée par décret, **Habitat Sud Atlantic a voulu mettre à plat le dispositif d'établissement et de répartition des charges locatives, dans un souci d'ouverture, de transparence et en concertation avec les locataires.**
Ainsi, à l'initiative du conseil de concertation locative du 15 novembre 2011, un groupe de travail a été formé, composé de représentants des locataires et de collaborateurs d'Habitat Sud Atlantic. **Ce groupe de travail s'est réuni à 8 reprises de janvier à septembre 2012 pour aboutir à un projet d'accord collectif.**

Cet accord collectif a été signé par Jean Elhuyar, Directeur Général d'Habitat Sud Atlantic, et les associations suivantes : le Comité de Défense des Locataires (C.D.L), la Confédération Nationale du Logement (C.N.L) section Côte Basque, l'A.F.O.C et la Confédération Syndicale des Familles (C.S.F). L'accord intègre notamment un dispositif pérenne de limitation de la récupération des charges d'entretien et de nettoyage. Ce protocole d'accord est disponible sur simple demande, soit directement auprès d'Habitat Sud Atlantic, soit auprès des associations de locataires. Le protocole sera dorénavant remis aux nouveaux locataires lors de la signature des contrats de location.

ENTRETIEN...

avec M. Jacques Siougos et Jacques Fescau, administrateurs d'Habitat Sud Atlantic et représentants des associations de locataires Comité de Défense des Locataires et Confédération Nationale du Logement.

Dans quel climat s'est déroulé cette négociation ?
Elle s'est déroulée dans un climat d'écoute mutuelle. Le dialogue a été très constructif. Il s'agissait pour nous de travailler au maximum dans l'intérêt des locataires, tout en prenant en compte les contraintes d'Habitat Sud Atlantic.

Notre esprit de travail a été d'avancer dans une perspective de défense du pouvoir d'achat des locataires, et donc d'une maîtrise "optimisée" des charges. Les discussions et les échanges ont duré plusieurs mois.

Peut-on retenir la notion de transparence ?
Absolument. Ces travaux ont été menés dans une relation de confiance à travers des rencontres régulières pour partager des informations et réfléchir ensemble. Par exemple, nous avons pu vérifier en toute transparence les contrats passés entre Habitat Sud Atlantic et les entreprises prestataires de services, pour ce qui concerne l'entretien de la robinetterie, des appareils à gaz, des ventilations, des ascenseurs, de la télévision, des interphones, des minuteries. Sans oublier les espaces verts, le chauffage collectif, l'entretien et l'électricité dans les parties communes, ou encore les questions des ordures ménagères, du traitement des encombrants et des sacs poubelles.

Un suivi de ces travaux sera-t-il mis en place ?
Tout à fait. Le protocole d'accord est signé pour une durée initiale de trois ans, et, à tout moment, il est possible de modifier ou d'améliorer certaines dispositions. Nous devrons pour cela évaluer ses résultats, et, à cet effet, deux réunions seront organisées tous les ans, à l'occasion de la régularisation des charges et lors des provisions pour charges.

Au dela de l'accord, pouvez-vous nous rappeler les missions de vos associations ?
Notre rôle est d'abord un rôle de conseil. Par exemple, à partir de la réception de votre décompte individuel de charges, Habitat Sud Atlantic tient à votre disposition toutes les pièces justificatives (factures, contrats d'entretien...). Mais vous pouvez aussi procéder à la vérification des charges, par notre biais, les associations de locataires, qui sont là pour conseiller.
Nous pouvons servir aussi de relais efficace dans bien des domaines. Ainsi, il peut arriver qu'à l'occasion d'une vérification de charges, nos associations s'aperçoivent d'une anomalie, le plus souvent d'origine technique (fuite d'eau cachée par exemple, repérée par un montant anormalement élevé de consommation...). Notre rôle est d'alerter Habitat Sud Atlantic sur le problème suspecté et de faire ainsi le lien entre un problème comptable et technique.

VOS ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

■ Comité de Défense des Locataires (C.D.L.)
2 avenue de Jouandin - 64100 Bayonne - Tél. 05 59 50 06 68

■ Confédération Nationale du Logement (C.N.L.) section Côte Basque
1 avenue de Jouandin – 64100 Bayonne - Tél. 05 59 55 63 40

■ L'AFOC 64 (association force ouvrière consommateurs)
67 rue Maubec 64 100 Bayonne - Tél: 05 59 55 40 03

■ CSF (confédération syndicale des familles)
20 rue Lagréou 64 100 Bayonne - Tél: 05 59 59 14 09

AVEC HABITAT SUD ATLANTIC,

Un parcours résidentiel...

Julie Plano et Mikaël Bourgeois sont locataires dans les résidences de Cam de Prats à Bayonne. Agés d'une trentaine d'années, ils ont 2 enfants (Eban, 9 ans et Gorka, 4 ans). Julie est agent social au C.C.A.S de Biarritz et Mikaël est commercial chez un fabricant de planchas bien connu de la région.

Ils ont décidé il y a quelques mois de devenir propriétaires avec Habitat Sud Atlantic. Courant décembre, ils ont reçu "Contact" à leur domicile, pour faire connaître leur "parcours résidentiel".

Julie, Mikaël, pouvez-vous nous parler de votre parcours avec Habitat Sud Atlantic ?
Julie : *Nous avons été tout d'abord locataires à Balichon pendant 3 ans. Nous avions un logement avec deux chambres. A l'arrivée de notre deuxième enfant, nous avions besoin de quelque chose de plus grand. Habitat Sud Atlantic a accédé à notre demande en nous proposant un appartement avec une chambre supplémentaire, ici, à Cam de Prats, où nous nous sentons très bien.*

Devenir propriétaire, c'est une idée qui vous est venue comment ?
Julie : *En fait, il y a 6 ou 7 ans que nous y pensons. Nous avions déjà fait un dossier par le passé, mais je n'avais pas encore de poste de travail fixe et c'était alors un peu difficile. Les choses ont évolué puisque j'ai aujourd'hui un CDI, tout comme Mikaël. Et avec le temps, nous avons eu de plus en plus envie d'avoir quelque chose à nous. Et puis, le hasard nous a aidé...*

C'est-à-dire ?
Julie : *En me rendant à Habitat Sud Atlantic, pour renouveler les pièces de mon dossier de locataire, j'ai remarqué des panneaux publicitaires. L'un d'entre-eux évoquait une construction prochaine à Villefranque, en accession à la propriété. C'est de là que tout est parti.*
Mikaël : *Oui, il s'agit du programme Elizondo Ttiki et il nous a plu tout de suite. Il est idéalement placé pour nous, proche de notre travail et situé au Bourg de Villefranque, à proximité de l'école et des commerces.*

Quelles ont été les étapes suivantes ?
Julie : *Nous avons été reçus par le service accession d'Habitat Sud Atlantic. Ils nous ont aidés à constituer notre dossier et nous ont suivis, notamment dans nos démarches auprès de la banque. Nous avons été très bien accompagnés avec la sensation d'avancer en toute sécurité. Au final, notre dossier a été accepté et nous avons été retenus. Nous avons "signé" le 15 mars dernier.*

Mikaël : *En fait nous bénéficions d'une formule appelée "location-accession". Pendant un an, nous paierons une redevance composée d'un loyer et d'une épargne mensuelle. Au bout d'un an, nous pourrons lever l'option et acheter véritablement notre logement.*

Alors bientôt à Villefranque ?
Julie : *Oui, dès que j'ai su que notre candidature était retenue, je me suis procuré des cartons pour le déménagement, alors que celui-ci n'est prévu qu'après l'été 2013... il me tarde (rires !)*
Mikaël : *Nous aurons une maison mitoyenne de 87 m² en duplex, avec une terrasse et un jardin de 100 m². A l'étage, nous disposerons de 3 chambres. Un abri jardin est prévu ainsi que 2 places de parking. Nous sommes très heureux.*

Un grand merci à Julie et Mikaël, et à leurs deux enfants, de nous avoir reçus. Il ne reste qu'à leur souhaiter une bonne installation à Villefranque.

Enquêtes : lancement SLS 2013, campagne en janvier

Le supplément de loyer de solidarité (SLS) vise à appliquer, en cours de bail, un loyer majoré aux personnes occupant un logement locatif social, dès lors que leurs ressources dépassent d'au moins 20% le plafond fixé par les pouvoirs publics.

Toutefois, le SLS n'est pas applicable aux bénéficiaires des aides au logement ainsi qu'aux locataires résidant en Zone Urbaine Sensible et en Zone de Revitalisation Rurale. Si vous faites partie des personnes ciblées par les dispositions énoncées ci-dessus, courant janvier, une enquête sous forme de questionnaire concernant l'ensemble des personnes vivant dans le logement, vous sera adressée par courrier. Vous devrez nous retourner, sous un délai d'un mois, cette enquête dûment complétée, accompagné de l'avis d'imposition 2011 complet. Les informations communiquées nous permettrons de calculer l'éventuel dépassement du plafond de ressources et de déterminer si vous êtes ou non redevable du SLS.
ATTENTION : tout défaut de réponse ou tout dossier incomplet, entrainera l'application au taux maximum du supplément de loyer de solidarité ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 25 euros pour frais de dossier.

Nos équipes restent à votre disposition pour tout renseignement au 05 59 58 80 93

DES PROBLÈMES POUR RÉGLER VOTRE LOYER...
NE RESTEZ PAS SEUL AVEC VOS DIFFICULTÉS !

Il peut arriver à tout le monde de connaître des difficultés financières. La vie est souvent ponctuée d'évènements imprévisibles comme la perte de son emploi, la maladie, un décès, une séparation etc.

Dans une telle situation, comment continuer à faire face au règlement de son loyer ? Si le paiement d'un avis d'échéance vous pose problème, ne laissez pas la situation s'aggraver, informez nous au plus vite !

Une équipe à votre écoute...
Le service recouvrement composé de 3 personnes (2 gestionnaires de dossiers, Valérie Roméo et Gilbert Kervadec et une secrétaire en appui, Christine Duchier sous la responsabilité de Gérard Théret) est à votre disposition. Votre interlocuteur établira un bilan personnalisé de votre situation, pour qu'ensemble, vous puissiez trouver la solution la plus adaptée afin de sortir de cette impasse le plus rapidement possible.
Notre équipe vous indiquera la procédure à suivre, vous orientera vers les organismes susceptibles de vous aider, ou vous proposera un échéancier en rapport avec vos possibilités. Dans tous les cas, répondez aux relances avant que la situation ne devienne vraiment trop difficile !

Vous pouvez sollicitez le Service Recouvrement en toute confiance et en toute discrétion au 05 59 58 80 96.

Pour la 3e année consécutive, nos équipes étaient présentes au salon Solutions Maison, qui s'est déroulé du 4 au 7 octobre dernier à la Halle Iraty à Biarritz.

Vous avez été nombreux à venir visiter notre stand, plus vaste que les années précédentes, équipé de maquettes en 3 dimensions et de matériel vidéo. Certains d'entre-vous ont notamment pu découvrir nos projets en accession à la propriété (L'Harrieta à Bassussarry, La Porcelaine à Bayonne et notre projet de Saint-Martin de Seignanx), se renseigner sur nos offres en location dans les logements rénovés ou recomposés des résidences Breuer ou plus simplement échanger avec les collaborateurs qui se sont relayés sur le stand.

Rendez-vous est d'ores et déjà pris pour la prochaine édition du salon en 2013.

Pour tout renseignement complémentaire sur nos projets en accession, vous pouvez contacter tout au long de l'année notre service au 05 59 58 40 84.

Mieux répondre à vos réclamations

Notre dernière enquête qualité menée en 2011 auprès de l'ensemble des locataires a montré que votre satisfaction quant à la qualité globale de nos prestations rendues se situe à un haut niveau.

Vous vous êtes notamment montrés satisfaits à 92 % des contacts avec votre bailleur. L'écoute accordée et la compréhension de votre éventuel problème par votre interlocuteur Habitat Sud Atlantic ont été plébiscités avec des taux de satisfaction proche de 90 %. L'étude a aussi montré qu'un effort était à fournir par nos services en matière de suivi des réclamations (jugés satisfaisantes à 67 %). Fort de ce diagnostic et conscient de cet effort à mettre en œuvre, Habitat Sud Atlantic, engagé depuis longtemps dans une démarche d'amélioration de la qualité de service, a mis en place depuis quelques semaines un nouveau processus de traitement de vos réclamations.

LES ÉTAPES

1) En cas de problème, vous nous informez
Vous pouvez utiliser le moyen qui vous convient le mieux : téléphone, courrier, fax, internet, visite en agence.

2) Nous enregistrons votre demande
pour une meilleure traçabilité.

3) Nous suivons votre demande
S'il s'agit d'une réclamation non technique (ex : charges locatives, trouble de jouissance), nous vous répondons par courrier sous 15 jours.

S'il s'agit d'une réclamation technique (dans ou hors de votre logement), 2 possibilités :
- si une intervention de notre part n'est pas nécessaire, nous vous répondons par courrier sous 15 jours (sauf urgence)
- si une intervention est nécessaire, un courrier vous est adressé sous 48 heures, afin de vous préciser la nature des travaux et un délai estimatif de la réalisation.

4) Nous contrôlons (notamment en cas d'intervention)
Soit une visite sur place est organisée, soit nous collectons le retour du bon de commande des travaux signé par vous (accompagné de la facture ou de l'attestation de fin de travaux).

Nous ferons dans quelques mois un premier bilan de ces nouvelles pratiques destinées à atteindre des objectifs simples : répondre plus rapidement à vos attentes, vous offrir une écoute quotidienne avec des interlocuteurs privilégiés et simplifier vos démarches.

La “Plante Humaine” inaugurée...

Le 17 novembre dernier, à l’occasion du festival "Rencontres Improbables 7", organisé par la Compagnie Lézards Qui Bougent, tous les habitants des résidences Breuer ont été conviés à l’inauguration de la sculpture la “Plante Humaine”, créée par l’artiste québécois Jacques Huet et exposée dans la loge du bâtiment 5bis.

Kristian Frédric (Directeur Artistique de la cie Lézards qui Bougent), accompagné de la famille de Jacques Huet, ont souhaité faire don à Habitat Sud Atlantic de cette superbe œuvre d’art en remerciement de sa fidèle participation à la vie de la Compagnie.

Quatre déambulations-découvertes, ouvertes au public et aux locataires accompagnés par les personnels d’HSA et la Cie Lézards qui bougent, ont été organisées. Les participants ont pu découvrir la rénovation des halls, des ascenseurs, des coursives, en passant par deux appartements du bâtiment 5 où l’œuvre de Jacques Huet était exposée : dessins, esquisses, vidéos et textes...

A l’issue des différentes déambulations, la sculpture a été dévoilée aux yeux de tous dans la loge du bâtiment 5 en présence de Daniel Lozano (Président d’Habitat Sud Atlantic), Kristian Frédric (Directeur Artistique de la compagnie Lézards qui Bougent), Christiane et Alexis Dinelle (fille et petit-fils du sculpteur), Jean-René Etchegaray (Adjoint au maire de la ville de Bayonne), Colette Capdevielle (Député) ainsi que de nombreux habitants du quartier venus faire connaissance avec cette oeuvre d’art.

Lors d’une performance musicale exécutée par Antoine Bataille, Kristian Frédric a lu avec émotion un texte, écrit spécialement pour l’occasion en hommage à Jacques Huet par Daniel Danis (grand auteur et dramaturge québécois).

C’est un hommage vibrant à Jacques Huet, qui a toujours voulu faire résonner et vivre ses œuvres hors des des musées et des lieux traditionnels d’exposition pour être à la portée de tous. Il laissera désormais une trace indélébile dans le quartier des Hauts de Sainte-Croix.

APPEL À PROJET : **JARDINS PARTAGÉS**

Qu’est ce qu’un jardin partagé ?

Un jardin partagé est un espace vert cultivé et animé par des habitants. C’est un lieu de vie ouvert sur le quartier qui favorise les rencontres entre générations et entre cultures. Géré par des riverains regroupés en association, il facilite les relations entre les différents lieux de vie : écoles, maisons de retraite, hôpitaux...

Si le projet vous intéresse, vous pouvez contacter le service communication au 05 59 58 80 46

contact

LA LETTRE DES LOCATAIRES D’HABITAT SUD ATLANTIC

2, Chemin Abbé Edouard Cestac - CS 30821
64108 Bayonne cedex ✆ 05 59 58 40 00

Directeur de la Publication : Daniel Lozano - Directeurs adjoints de la Publication : Jean Elhuyar - Edith Bordes
Comité de rédaction : Edith Bordes, Gaëlle Constant, Danièle Boutitie, Lausséni Sangaré, Denis Joyeux, Gilles Peynoche.

Coordination et conception : Haritza - Bayonne - Crédits Photos : Habitat Sud Atlantic, Haritza, architectes.
Imprimé sur du papier 100% recyclé.

Professionnalisme
Réactivité Esprit d’équipe
Qualité Innovation
Développement