

# contact

L'info des locataires d'Habitat Sud Atlantic

décembre 2013

## Editorial

Avec plus de 130 logements mis en service en 2013 et près de 160 à livrer en 2014, Habitat Sud Atlantic alimente régulièrement et durablement l'offre de logements locatifs du bassin de vie de l'agglomération bayonnaise : vous le vérifierez en feuilletant ce numéro de Contact, avec nos opérations à Villefranque, Saint Martin de Seignanx, Anglet ou encore Urrugne.



Vous le savez également, car je le souligne régulièrement dans les colonnes de ce magazine, les efforts réalisés par l'organisme en faveur de la construction neuve ne se font pas au détriment de l'entretien du patrimoine, et j'y suis particulièrement attentif, tout comme le conseil d'administration.

En 2013, près de 4 millions d'euros auront été investis dans les dépenses de gros entretien du parc de logements. Pour la période 2014 - 2016, le montant qu'Habitat Sud Atlantic a prévu de consacrer à ce type de dépenses est de 10 millions d'euros : isolation extérieure, reprise de toitures, réfection d'installations électriques, recherche d'amiante, rénovation en profondeur de certaines résidences seront au programme des prochaines années. Tout ceci vous sera présenté en détail dans le numéro de printemps de Contact, après validation par le conseil d'administration du 17 décembre 2013.

Enfin, Habitat Sud Atlantic achève en cette fin d'année 2013 la réforme de sa politique de proximité, avec un déploiement dès le début 2014 d'une astreinte renouvelée pour les appels d'urgence en dehors des heures d'ouverture et le déploiement progressif au cœur des quartiers des nouvelles loges des gardiens, qui seront vos interlocuteurs privilégiés au quotidien.

L'année 2014 s'annonce donc riche en nouveautés, pour améliorer la qualité de vie des habitants des résidences d'Habitat Sud Atlantic. Je suis heureux de m'en faire l'écho, et vous adresse mes souhaits les plus chaleureux en cette fin d'année 2013.

Le Président,  
Daniel LOZANO



## Des logements livrés à Villefranque

DANS LE COURANT DU MOIS DE SEPTEMBRE, HABITAT SUD ATLANTIC A LIVRÉ DEUX PROGRAMMES AU CŒUR DU CENTRE BOURG DE VILLEFRANQUE, SOIT UN TOTAL DE 16 LOGEMENTS.

Elizondo Ttiki est un programme neuf composé de 10 logements, dont 2 T3 et 8 T4 en accession sociale). Il s'agit d'habitats accolés (par 2 ou 3 logements), répartis en 4 maisons d'architecture traditionnelle basque. Les logements (68 m<sup>2</sup> habitables pour les T3 et 89 m<sup>2</sup> pour les T4) sont tous en duplex, avec un jardin et un appentis indépendant, ainsi que 2 places de parking. Le chauffage est notamment assuré par un poêle à bois.



Le second projet est un programme locatif baptisé "Apez etchea" (la maison du curé, en basque), qui a consisté en la réhabilitation complète et au réaménagement total de l'ancien presbytère de la commune. Il propose aujourd'hui 6 logements, soit 4 T2, 1 T3 et 1 T4. La rénovation

a été conduite là aussi dans le sens du respect de l'architecture locale et de l'histoire du bâtiment par l'agence d'architectes Crantz et Berdalle.



Bienvenue donc à Villefranque à nos nouveaux accédants et locataires.

## DE FUTURS LOGEMENTS À SAINT-MARTIN DE SEIGNANX

Le lundi 9 septembre 2013, Daniel Lozano, Président d'Habitat Sud Atlantic a posé la première pierre de la Résidence Amaisadis, à Saint Martin de Seignanx, en compagnie de Christiane Dardy, Maire de la commune et de MM. Cousty et Vidal, représentant Bouygues Immobilier.

Située en plein centre bourg, à proximité de toutes les commodités, la résidence construite par Bouygues Immobilier comportera 84 logements, dont 21 acquis par Habitat Sud Atlantic et destinés à la location.

9 T2 et 12 T3, dont la livraison est prévue au 2<sup>e</sup> semestre 2014, viendront donc rejoindre le parc locatif d'Habitat Sud Atlantic dans la commune, où l'orga-

nisme propose à la location les 55 appartements des Résidences "Les Trois Couronnes" et "le Résinier".



Les équipes d'Habitat Sud Atlantic

vous souhaitent d'excellentes

Fêtes de fin d'année



## URQUIJO-BAÏTA, À SAINT-JEAN DE LUZ

Les revêtements extérieurs viennent d'être rénovés dans nos résidences d'Urquijo-Baïta (Saint-Jean de Luz) et de Mendi-Alde (Urrugne). Pour les connaisseurs, il s'agit précisément de la reprise des "épaufures", pour des montants respectifs de 47 000 et 24 000 euros



## LE POLO, À BAYONNE



Les travaux de mise en conformité des colonnes électriques (situées dans les cages d'escalier) sont terminés pour cette fin d'année (montant : 240 000 euros). Le même type de mise en sécurité a été entrepris à Balichon "Daranatz".



## LA CITADELLE, À BAYONNE

La tranche de travaux d'aménagement et de mise en sécurité des abords d'une partie de nos résidences de la Citadelle à Bayonne s'achève aussi fin 2013 (déplacements des séchoirs, réfection des trottoirs, espaces verts). Montant des travaux : 155 000 euros.

## A BALICHON, À BAYONNE

En plus des travaux de réaménagement des parkings et abords évoqués dans votre précédent numéro de Contact, la création d'un local d'accueil des locataires est programmée pour 2014. Viendront ensuite le remplacement des volets roulants des "tours," la réfection des façades et la mise en peinture des bâtiments "longs" (2015-2016). Montant des travaux : 1 075 000 euros

## LE BEDAT, À BAYONNE

Des travaux de rénovation importants se profilent dans nos résidences du Bedat. Le choix d'une équipe de maîtrise d'œuvre est actuellement en cours (elle sera choisie pour fin 2013). Il s'agit d'un véritable projet d'intervention globale



qui sera lancé en 2014. Il aura pour objectifs principaux la réfection du bâti, le réaménagement des abords, l'étude de faisabilité de construction sur le terrain en haut des bâtiments actuels. Le budget prévisionnel est de l'ordre du million d'euros.

## ET AUSSI...

- La fin de travaux de remise à niveau des toitures-terrasses de deux bâtiments à Cam de Prats à Bayonne (montant : 150 000 euros)
- la peinture des façades à Mousserolles à Bayonne pour début 2014 (montant : 160 000 euros)
- la peinture des façades de la résidence Dubarry à Bayonne (montant : 100 000 euros).

## A ANGLET : LA LIVRAISON APPROCHE

Dans quelques semaines, le ballet des grues, visibles depuis le boulevard du BAB, qui anime depuis environ un an les rues de Jouanicot et Truillet à Anglet va s'achever.

C'est en effet début 2014 que seront livrés à leurs occupants les deux programmes des Jardins d'Eugénie et du Hameau de Truillet, imaginés par le cabinet d'architectes Leibar et Seigneurin, soit un total de 85 logements.

Le Hameau de Truillet propose 13 logements en accession à la propriété, soit 9 maisons T4 et T5, mitoyennes par le garage, avec jardinets ainsi que 4 appartements T4. Ces logements, très lumineux sont équipés de chaudière gaz à condensation et bénéficient d'espaces verts communs. Sur la même parcelle, 12 logements locatifs en "semi-collectifs" sont aussi livrés.



Le programme des Jardins d'Eugénie, propose quant à lui 60 logements locatifs, répartis en 5 bâtiments construits en R+2 de 12 logements chacun avec des parkings en sous sol. Chaque logement bénéficie de pièces de vie "généreuses", dites traversantes, d'une cuisine ouverte et d'une double loggia.

Le projet d'ensemble a fait l'objet d'une conception bioclimatique, permettant d'offrir une performance énergétique optimum, et d'une attention particulière quant à son implantation environnementale, permettant la réalisation d'un ensemble implanté à la fois dans un parc et en cœur de ville, à deux pas de toutes les commodités.

## A URRUGNE, le projet Camieta prend forme



C'est au cœur d'un nouveau quartier, en limite d'Urrugne et aux portes de Saint-Jean de Luz et de Ciboure, qu'Habitat Sud Atlantic, en collaboration avec le promoteur Alternative foncière, proposera 120 logements, pour une livraison prévisionnelle courant 2015.

L'architecte Thierry Douarche a conçu une opération de style néo-basque parfaitement intégrée dans l'environnement local.

102 logements seront destinés à la location (7 T1, 38 T2, 31 T3, 20 T4 et 6 T5), répartis en 5 résidences en R+3 avec ascenseur. Ils disposeront de grandes terrasses, de chauffages individuels à gaz avec chaudière à condensation, ainsi que de visiophonies.

Habitat Sud Atlantic commercialisera également 18 logements (T2, T3 et T4) en location-accession. Notre service accession est à votre disposition pour vous faire découvrir ces logements, qui proposent des prestations de qualité (label BBC), avec deux places de parking et une cave intégrée dans le prix de vente. Contact : 05 59 58 40 84.

L'environnement immédiat du programme a été particulièrement étudié, avec une organisation des résidences autour d'une grande place principale. Une aire de jeux pour enfants est aussi prévue, ainsi que la réalisation d'un fronton et d'un boulodrome, équipements qui raviront les amateurs. Un nouveau quartier où il fera bon vivre...

## Bientôt, la résidence L'Oustalet...

**Les travaux de construction de la future résidence L'Oustalet, à Saint-Martin de Seignanx vont bientôt démarrer, au Quartier Neuf, allée de l'Alma, à proximité des commerces et commodités.**

Ce nouveau programme Habitat Sud Atlantic est destiné à la location-accession et composé de 16 appartements (T2 bis, T3 et T4). Il a été imaginé par l'architecte Jean-Louis Duhourcau et sa commercialisation est d'ores et déjà en cours (service accession : tél. 05 59 58 40 84).

Bénéficiant d'une belle orientation des pièces à vivre, les T4 sont situés au rez-de-chaussée, et livrés avec jardin privatif et terrasse. Quant aux T2 et T3, à l'étage, ils possèdent chacun un ou deux balcons. L'opération est labellisée BBC, et la conception intérieure des logements a été particulièrement travaillée. L'accès aux appartements se fait par des coursives extérieures, et un local 2 roues est prévu.

Les T1 et T2 sont vendus avec une place de parking, les T4 avec 2 places. La livraison est prévue dans le courant de l'année 2015.





# Toujours plus proche de VOUS

Habitat Sud Atlantic a lancé depuis plusieurs mois un projet de qualité de service qui fait suite aux résultats de l'enquête de satisfaction de 2011. Ces résultats, globalement très positifs, ont néanmoins pointé des améliorations à apporter dans quelques-unes de nos pratiques.

Avec une méthode participative, les équipes d'Habitat Sud Atlantic ont ainsi planché sur 4 thèmes principaux :

- l'entrée dans les lieux du locataire
- le traitement des réclamations
- la propreté des parties communes
- l'adaptation de notre présence sur le terrain.

Ces travaux ont débouché sur des préconisations à court et moyen terme, en cours de mise en œuvre.

## De nouvelles pratiques

### L'ENTRÉE DES LES LIEUX DU LOCATAIRE : UNE NOUVELLE APPROCHE

Notre approche, pensée comme un "moment privilégié" avec le futur locataire, est scindée en 3 phases :

- la phase "avant l'entrée dans les lieux" : visite du futur logement accompagnée par un gardien, contrôle sécurité/hygiène et propreté, nettoyage complet du logement,
- la phase "entrée dans le logement" : état des lieux, remise commentée du dossier de bienvenue, présentation de la charte du "bien-vivre ensemble",
- la phase "3 mois après l'entrée" : visite de courtoisie, signature de la charte, questionnaire de satisfaction.



### DES RÉCLAMATIONS MIEUX SUIVIES...

Dans le cadre d'une harmonisation de nos pratiques, vos réclamations sont mieux suivies. Le maître mot de nos orientations est la communication... à tout moment vous devez être informé de l'état d'avancement de votre réclamation. Des méthodes spécifiques sont mises en place, pour les réclamations d'ordre techniques comme pour les autres types réclamations.

### LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES

Nos pratiques vont aussi évoluer concernant la propreté des parties communes, avec l'objectif

majeur d'une efficacité accrue. Un audit a été réalisé, résidence par résidence (nature des éléments à nettoyer, métrés, préconisations sur les matériels et produits à utiliser). Des outils de contrôle seront mis en œuvre et la communication sera aussi développée (avis de passage, restitution en conseil de concertation locative...).

### LE GARDIEN D'IMMEUBLE : VOTRE INTERLOCUTEUR DE PROXIMITÉ

Notre nouvelle organisation met en avant le gardien d'immeuble, votre interlocuteur prioritaire. Celui-ci devient le garant de la qualité de service au quotidien, notamment de l'entretien et de la sécurité des résidences dont il a la charge. Ses missions sont élargies :

- accompagner les candidats lors de la visite du logement, visites conseil et états des lieux entrant
- faire respecter le règlement intérieur des résidences
- enregistrer les demandes d'interventions techniques
- contrôler le fonctionnement des équipements et l'exécution des travaux
- organiser et contrôler le nettoyage des parties communes et le traitement des déchets ménagers
- effectuer de petits travaux de maintenance dans les parties communes
- gérer le stock de produits et de matériels
- participer à la communication, à l'affichage.

A cet effet, 15 points d'accueil seront peu à peu à peu aménagés au plus près de vos résidences, avec

liaison informatique siège/points d'accueils (notamment pour le traitement des réclamations).

A ce jour, ces points gardiens sont installés à la Citadelle à Bayonne, et à Gero Etxea, à Saint-Jean de Luz. Vous serez bien entendu informés de ces nouvelles implantations en cours dans vos prochains numéros de Contact.

**CARDIEN D'IMMEUBLE : RÉPONDRE À TOUTES VOS INTERROGATIONS... OU PRESQUE !**

**JE VOUDRAIS UN PETIT RENSEIGNEMENT TECHNIQUE...  
J'AI AUSSI UNE PETITE RÉCLAMATION ADMINISTRATIVE...  
J'AI AUSSI UN PETIT BIJOU À REMETTRE...**



**C'EST POUR MA VOISINE... JE SUIS TROP TIMIDE...**

PHILIPPE TASTET

## Votre avis compte pour nous !

Tous les trois ans, Habitat Sud Atlantic réalise une enquête de satisfaction auprès de ses locataires. La 4<sup>e</sup> édition débutera dans quelques semaines. Environ un millier d'entre-vous seront ainsi sondés par téléphone, de façon aléatoire.

A titre d'information, chaque appel dure environ 10/15 minutes. Cette étude, réalisée par un prestataire indépendant, permettra de mesurer votre satisfaction et de poursuivre dans la voie de l'amélioration de nos pratiques concernant la qualité du service qui vous est rendu.

L'entretien du patrimoine, la propreté des parties communes et des espaces extérieurs, la qualité du cadre de vie, de l'information, de l'accueil sont autant de thématiques qui seront à cette occasion abordées... Les résultats de cette étude seront communiqués dans le courant du 1<sup>er</sup> semestre 2014. Nous vous remercions par avance de réserver le meilleur accueil à la personne qui vous contactera.

## ASTREINTE : DU CHANGEMENT !

A PARTIR DU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2014, NOTRE DISPOSITIF D'ASTREINTE SERA RÉORGANISÉ.

Votre numéro d'urgence reste le même (0 800 212 242), et en composant ce numéro, vous pourrez contacter un centre d'appel spécialisé, qui évaluera la situation et vous orientera au mieux de vos besoins et en fonction de votre demande.

Selon le cas de figure, un prestataire de service ou une entreprise peut vous être envoyé. Dans des cas plus graves c'est un agent d'Habitat Sud Atlantic qui viendra sur place. Si le problème peut attendre, votre agence prendra contact avec vous dans le cadre des heures d'ouverture normales.

Nous rappelons encore que le numéro d'appel d'urgence d'Habitat Sud Atlantic est à composer uniquement à partir de 17h, la nuit, les week-end et les jours fériés. Ce numéro est réservé aux interventions urgentes : anomalies liées au bâtiment, à l'alimentation en eau et gaz, dysfonctionnements électriques des parties communes (ascenseurs...), incendie, fuites d'eau importantes.



# HABITAT SUD ATLANTIC au Salon Solutions Maison

Pour la 4<sup>e</sup> année consécutive, nos équipes étaient présentes au salon Solutions maison, qui s'est tenu à la Halle d'Iraty, du 3 au 6 octobre dernier.

Vous avez été nombreux à venir nous rencontrer sur place et à découvrir notamment nos projets en accession à la propriété (les programmes Toska, à Bayonne, Camieta, à Urrugne et l'Oustalet à Saint-Martin de Seignanx). Une occasion aussi de faire un peu mieux connaissance et d'engager des échanges souvent fructueux. Rendez-vous est d'ores et déjà pris pour l'édition 2014.



Pour tout renseignement complémentaire sur nos projets en accession, vous pouvez nous contacter toute l'année au 05 59 58 40 84 et consulter notre site internet ([www.habitatsudatlantic.fr](http://www.habitatsudatlantic.fr)).

## Une enquête et une nouveauté en 2014

**Début 2014, vous recevrez l'enquête bi-annuelle sur l'occupation du parc social. Les clients entrants dans le champ du SLS (Supplément Loyer de Solidarité) ont pu découvrir le nouveau format de l'enquête début 2013.**

Ce nouveau questionnaire, grand format en couleur, est pré-rempli et accompagné d'une notice explicative. Les ressources et/ou prestations doivent être obligatoirement renseignées ainsi que les changements de situation, dans les cadres réservés à cet effet. L'enquête devra nous être retournée dans le délai imparti accompagnée des avis d'imposition des occupants du logement.

Une permanence sera assurée à l'agence des Hauts de Ste Croix durant le mois de janvier 2014 et les clients pourront être reçus au siège d'Habitat Sud Atlantic les après-midi de 13h30 à 16h.

## TV CABLÉE

La convention signée en 2008 avec Numéricâble pour la fourniture de services télévisuels touche à sa fin en décembre 2013.

Sa renégociation a été engagée dès le début de l'année afin d'assurer aux habitants des résidences concernées par la télévision câblée la poursuite de ce service aux meilleures conditions.

À l'issue de cette année de négociation, à laquelle les associations de locataires ont été largement associées, un accord a été trouvé. La nouvelle convention avec Numéricâble pour la fourniture, l'entretien et la maintenance du réseau de télévision des logements desservis prendra effet au 1<sup>er</sup> janvier 2014 pour 5 ans.

Le tarif mensuel facturé dans les charges par logement câblé sera de 2,11 euros HT, pour le service d'antenne de base, offre validée par les représentants des locataires présents à la négociation.

### Les chaînes disponibles seront ainsi les suivantes :

En mode analogique : TF1, France 2, France 3, Canal + (crypté), Arte, France 5, M6, TV5 Monde, ETB1, ETB2, TVE1, TVE2, TVPI.

En mode numérique : TF1, France 2, France 3, Canal + (crypté), Arte, France 5, M6, France O, France 4, LCP, NT1, NRJ 12, W9, TMC, Direct 8, GULLI, VIRGIN TV, BFM TV, I TELE, L'Equipe HD, Chérie 25, RMC Découverte, 6Ter, Numéro 23, HD 1.

Les locataires qui souhaitent recourir à des services complémentaires (accès internet, téléphonie) devront les contracter individuellement avec le cablo - opérateur.



## Vous avez dit SEPA ?

Dans le cadre de l'harmonisation réglementaire européenne, tous vos prélèvements qui seront effectués à compter du 1<sup>er</sup> février 2014 seront transformés en prélèvements dits SEPA ("Single Euro Payments Area" ou Espace unique de paiement en euros).

Ce changement s'effectuera pour vous en toute transparence. Vous n'aurez aucune démarche à effectuer.

En effet, conformément à l'article 19 de l'ordonnance 2009-866 du 15 juillet 2009, relatif à la continuité des autorisations et des demandes de prélèvements maintenant appelés des mandats, le consentement donné au prélèvement national que vous avez signé demeure valable pour le prélèvement SEPA. Par conséquent, nous continuerons à envoyer des ordres de prélèvements de loyers et accessoires à votre banque pour faire débiter votre compte, conformément à l'autorisation que vous lui avez donnée.

Avec le courrier d'information sur les loyers que vous recevrez fin décembre 2013, nous

vous indiquerons votre référence unique de mandat (RUM) et le numéro d'identifiant ICS d'Habitat Sud Atlantic.

Il faut que vous conserviez ces 2 numéros. Ils vous seront nécessaires si vous souhaitez arrêter le prélèvement automatique ou si vous devez contester un prélèvement.

Pour toute information complémentaire et dans le cadre de la gestion de votre prélèvement SEPA (modification, révocation, réclamation...) vous pourrez contacter notre référent SEPA, Nadine Jorajuria en téléphonant au 05 59 58 80 15.



## NOS HORAIRES ONT CHANGÉ

Les horaires d'ouverture de nos agences des Hauts de Sainte-Croix et Adour Côte Basque ont été uniformisés.

Dorénavant, vous êtes accueillis du lundi au jeudi, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h et les vendredis de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h.

Nous vous rappelons aussi que notre antenne de Habas se trouve désormais rue Suzanne Garanx, au pied des nouvelles résidences de Habas les Vallons. L'antenne est ouverte le mardi de 8h à 12h et le vendredi de 8h à 12h.

**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, Danièle Boutitie, Lausséni Sangaré, Denis Joyeux, Gilles Peynoche.

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

**Professionnalisme**  
**Réactivité** **Esprit d'équipe**  
**Qualité** **Innovation**  
**Développement**