

contact

JUILLET 2017

numéro

31

Le programme Camieta inauguré



C'est à Camieta, au cœur d'un nouveau quartier à Urrugne, aux portes de Saint-Jean de Luz et de Ciboure, que notre résidence a été inaugurée le 7 juillet dernier.

Odile de Coral, maire de la Commune, et Paul Baudry, le nouveau président d'Habitat Sud Atlantic ont prononcé les discours d'inauguration. Étaient aussi présents Roland Hirigoyen et Arnaud Portier, respectivement président et Directeur de l'EPFL (Établissement Public Foncier Local), Chantal Kherig et Kotte Ecenarro, conseillers départementaux, et Jean Elhuyar, directeur d'Habitat Sud Atlantic.

Le programme, conçu par l'architecte Thierry Douarche, de style néo-basque, est parfaitement intégré dans l'environnement local.

Habitat Sud Atlantic y propose 102 logements destinés à la location (7 T1, 38 T2, 31 T3, 20 T4 et 6 T5), répartis en 5 bâtiments en R+3 avec ascenseur. Chaque logement dispose de grandes terrasses, de chauffages individuels à gaz avec chaudière à condensation, ainsi que des visio-phones. L'environnement immédiat du programme a été particulièrement étudié, avec une organisation des résidences autour d'une grande place principale, avec aire de jeux pour enfants. Bref, un nouveau quartier où il fait bon vivre...

On coupe le ruban à Boucau

Le 19 mai dernier, Francis Gonzalez, Maire de Boucau, Maurice Lalanne, Président d'Habitat Sud Atlantic et Arnaud Dunoyé, directeur de l'Agence Côte Basque de Bouygues Immobilier ont inauguré la résidence les Ombelles, à Boucau.

Le programme se compose de 55 appartements répartis sur 3 bâtiments. Habitat Sud Atlantic y propose 24 logements regroupés dans l'entrée Daphné (12 T2, 7 T3, 3 T4, 2 T5).

La résidence est située sur le haut Boucau, dans un environnement calme, avec de nombreux équipements à proximité. Elle offre de belles prestations, avec de belles surfaces à vivre, des celliers dans les logements, des placards aménagés et 24 places de stationnement aériennes...



Les clés ont été remises courant juin à nos locataires à qui nous souhaitons d'ores et déjà une heureuse vie dans leur nouveau logement.

Ce rendez-vous a été également l'occasion de rendre hommage à Monsieur Hubert Sanz, boucalais d'origine et figure de la résistance. Sa mémoire a été honorée en inaugurant une rue à son nom, la voie communale qui dessert la résidence.



Depuis le Conseil d'Administration du 6 juillet dernier, j'ai l'honneur et la fierté de présider aux destinées d'Habitat Sud Atlantic (HSA). Notre organisme, qui était auparavant l'émanation de la Ville de Bayonne, est depuis le 1^{er} janvier, adossé à la nouvelle Communauté d'Agglomération Pays basque. De fait, HSA est aujourd'hui le bras armé du logement social de cette nouvelle communauté, qui regroupe 158 communes.

Je tiens tout d'abord à remercier M. Maurice Lalanne, mon prédécesseur, pour le remarquable travail accompli depuis plusieurs années. Il a œuvré avec efficacité au développement de notre organisme sur son territoire d'intervention, tout en veillant à améliorer la vie quotidienne de nos locataires et accédants. Il continuera à siéger au sein du Conseil d'Administration et de la Commission d'Appel d'Offre, où ses compétences et son expérience seront appréciées.

Les missions qui attendent notre nouvelle gouvernance sont nombreuses.

Notre région est attractive, le prix du foncier reste très élevé et nous devons repenser nos politiques publiques dans un nouveau cadre.

S'ajoutent à cette situation des phénomènes sociaux dont il faudra de plus en plus tenir compte, comme la décohabitation ou encore le vieillissement de la population et de nos locataires. Nous devons aussi veiller de façon harmonieuse à mettre en œuvre des programmes visant à la location mais aussi à de l'accession à la propriété, afin de participer à la mise en œuvre de parcours résidentiels.

Et ce, sans jamais renier les valeurs de notre organisme, et en œuvrant à ce qui fait sa force, à savoir sa politique de proximité et l'accompagnement que portent les équipes d'HSA au bien-vivre de ses locataires.

Comme vous pourrez le découvrir dans ce numéro de "Contact", notre patrimoine ne cesse de se développer. Et notre dernière enquête de satisfaction, qui recueille votre avis sur la qualité de nos prestations et de nos services, montre que nous tenons le bon cap.

Avec de nouveaux élus, et grâce aux compétences des salariés d'HSA, je suis heureux de relever l'ensemble de ces défis, et de m'investir dans la mission noble et primordiale de loger des familles.

Paul BAUDRY

Président d'Habitat Sud Atlantic,
2^e Vice-Président de la Communauté
d'Agglomération Pays basque,
chargé de l'Habitat et de la Politique de la ville

Bien dans mon logement, aux Portes du Marais

Le nouveau programme des "Portes du Marais" a été inauguré le 17 juin dernier, à Saint-André de Seignanx, par M. Jean Baylet, maire de la commune.

Le programme comprend 18 logements locatifs sociaux (6 T2, 8 T3, 4 T4) et est composé de 3 bâtiments collectifs (R+1), intégré dans le lotissement pavillonnaire "Les portes du Marais". L'architecture s'accorde parfaitement aux constructions environnantes (utilisation de la brique, de tuiles type canal, enduits façades blancs et rouges).

Les logements proposent des prestations de qualité (belles pièces de vie, meubles vasques, douches avec des bacs extra-plats, balcons carrelés, placards

aménagés, celliers individuels, évier double bacs inox). Le système de production d'eau chaude sanitaire et de chauffage est assuré par des pompes à chaleur individuelles installées sur les toitures terrasse des locaux à vélos ; cette installation très économe en énergie permet d'atteindre les objectifs fixés par la RT 2012.

Avec ce nouveau projet dans le Seignanx, Habitat Sud Atlantic poursuit son développement dans le Sud Landes.



NOTRE PATRIMOINE S'AGRANDIT...

DE NOUVEAUX LOCATAIRES ONT REÇU CES DERNIÈRES SEMAINES LA CLÉ DE LEUR LOGEMENT. NOUS LEUR SOUHAITONS LA BIENVENUE AU CŒUR DE NOTRE PATRIMOINE.



1 La villa Musette

Les 14 et 15 mars à Bayonne, avec 19 logements locatifs (1 T1 bis, 6 T2, 7 T3, 4 T4, 1 T5), répartis sur 3 niveaux avec ascenseurs.



2 La résidence Magenta

Les 26 et 27 avril à Anglet, avec 22 logements locatifs (2T1, 8 T2, 9 T3, 3 T4), répartis sur 3 niveaux avec ascenseur



3 La résidence Oilomokonia

Le 13 juin à Itxassou, avec 8 logements locatifs (3 T2 bis, 5 T3), répartis sur 2 niveaux.



4 La résidence l'Orée du Bois

Le 20 juin à Biarrotte (premier projet Habitat Sud Atlantic dans cette commune des Landes) avec 8 logements locatifs (2 T4, 4 T3, 2 T2) répartis sur 2 niveaux.



Les travaux de notre patrimoine

Des travaux de peinture

Des travaux de peinture sont lancés en juillet 2017 et plusieurs résidences sont concernées (Hondarra, Errepira à Saint-Jean de Luz, Relais Maubec à Bayonne). Budget : 200 000 euros TTC.

De nouvelles chaudières

Les travaux de remplacement des chaudières dans nos résidences de la Citadelle et de la Rue des Prébendés sont actuellement en cours. Montant : 112 000 euros TTC.

Remplacement des compteurs d'eau

De nouveaux compteurs d'eau seront installés cet été pendant les mois de juillet et août 2017 dans nos résidences du Grand Basque et de Saute-Ruisseau à Bayonne. Montant : 450 000 euros TTC.

Entretien de caves

Les travaux de réfection des cloisonnements de cave sont en cours, jusqu'à la fin de l'année 2017, dans les résidences de Caradoc à Bayonne. Montant : 360 000 euros TTC.



L'ACCESSIBILITÉ POUR TOUS...

Les établissements recevant du public (ERP) sont des bâtiments dans lesquels des personnes extérieures sont admises.

Pour Habitat Sud Atlantic, il s'agit par exemple de nos bureaux d'accueil au siège et dans nos agences, mais aussi d'une vingtaine de locaux de notre patrimoine, loués à des commerçants, professions libérales ou associations.

Ces locaux doivent être conformes aux réglementations en terme d'accessibilité (rampes d'accès, sanitaires adaptés aux handicapés, largeurs de portes...).

Depuis 2014, les pouvoirs publics ont mis en œuvre une méthodologie permettant une mise en conformité progressive de ces locaux, dans le cadre d'un Agenda D'Accessibilité Programmé (ADAP). C'est dans ce cadre que des travaux de mise aux normes seront réalisés dans les treize derniers locaux non conformes de notre parc, dès l'automne 2017 (par exemple à Caradoc à Bayonne ou à Mendi Alde à Urrugne). Tous les locaux seront terminés au début 2018.

91

% de locataires satisfaits !

Tous les 3 ans, Habitat Sud Atlantic réalise un enquête "Qualité de service", qui permet de mesurer votre degré de satisfaction sur nos prestations.

Cette année, ce sont 806 locataires qui ont été interrogés du 1^{er} au 7 février 2017, par la cabinet Aviso. Nous remercions les résidents qui ont pris un peu de leur temps pour répondre à nos questions et pour donner leur avis.

L'enquête a balayé essentiellement les thématiques de la qualité de vie dans votre quartier, de la qualité de votre logement, de celle des parties communes et espaces extérieurs, et enfin de vos relations avec Habitat Sud Atlantic.

La précédente étude, menée en 2014 avait révélé des points forts tels que l'accueil des locataires, les équipements des logements et ou encore la communication. Elle avait aussi permis de mettre en lumière des axes d'amélioration (traitement des réclamations, propreté des parties

communes, intervention dans les logements). L'enquête de satisfaction 2017 montre qu'Habitat Sud Atlantic a progressé sur tous ces points et que de premières réponses a donc été données aux attentes des locataires exprimées en 2014.

Bien entendu, des efforts restent à accomplir (améliorer encore la satisfaction concernant les réclamations techniques par exemple). Il n'en reste pas moins qu'Habitat Sud Atlantic est crédité d'un excellent niveau de satisfaction. 91 % des locataires se déclarent satisfaits (soit 9 points au-dessus des autres organismes aquitains), et 84 % des locataires recommanderaient Habitat Sud Atlantic à un proche.

De très bons résultats qui incitent nos équipes à poursuivre leurs actions, au plus près de vos attentes.



Les résultats

VOTRE QUARTIER

La qualité de vie dans votre quartier

Taux de satisfaction : **84 %**

La qualité de vie des espaces et services publics dans le quartier

Taux de satisfaction : **84 %**

LES PARTIES COMMUNES

La propreté générale des parties communes

Taux de satisfaction : **71 %**

Le fonctionnement des équipements (interphones, ascenseurs, portes, éclairage...)

Taux de satisfaction : **84 %**

La propreté des espaces extérieurs

Taux de satisfaction : **79 %**

Le fonctionnement des équipements des espaces extérieurs

Taux de satisfaction : **84 %**

VOTRE LOGEMENT

La satisfaction globale sur votre logement

Taux de satisfaction : **83 %**

Le fonctionnement des équipements de votre logement

Taux de satisfaction : **82 %**

VOS RELATIONS AVEC HABITAT SUD ATLANTIC

La qualité de l'accueil à Habitat Sud Atlantic

Taux de satisfaction : **92 %**

La satisfaction concernant la mise en place des accueils gardien

Taux de satisfaction : **90 %**

La satisfaction en cas de réclamation technique (compréhension du problème et écoute)

Taux de satisfaction : **82 %**

La satisfaction sur le suivi de la demande

Taux de satisfaction : **74 %**

L'information et la communication

Taux de satisfaction : **91 %**

Contact, le magazine d'information des locataires

Taux de satisfaction : **97 %**

ET AUSSI... UN DIAGNOSTIC HABITAT-QUALITÉ-SERVICE, EN COMPLÉMENT DE L'ENQUÊTE LOCATAIRE

Le diagnostic conseil Habitat-Qualité-Services (HQS) est un outil développé par l'Union Sociale pour l'Habitat. Il vise à l'amélioration continue de la relation clients. Il propose un regard extérieur et objectif et une expertise sur les démarches engagées et les actions conduites en matière de qualité de service ; il porte spécifiquement sur la qualité de service et sur des thématiques métiers : entrée dans les lieux, communication, accueil des locataires, propreté, cadre de vie, fonctionnement des équipements, traitement des réclamations... Il implique une participation de l'ensemble des équipes d'Habitat Sud Atlantic Habitat à la

construction d'outils qui vont vers la définition d'un véritable contrat de service aux locataires. Complémentaire de l'enquête de satisfaction triennale, qui donne la perception du locataire, il comporte deux phases : la réalisation d'un diagnostic et l'établissement de préconisations, avec identification de pistes de progrès ou le traitement des points à améliorer.

Le diagnostic s'appuie sur des entretiens avec l'équipe de direction et les collaborateurs et sur des visites de sites. Réalisé par le cabinet AATIKO, il a été mené au sein d'Habitat Sud Atlantic durant

le 1^{er} et 2^e trimestre 2017. Grâce à ce diagnostic HQS, Habitat Sud Atlantic s'engage vers la mise en œuvre future de pistes d'action qui conduiront l'organisme vers une labellisation "Quali'HLM".

Ces pistes de travail et d'amélioration seront discutées et travaillées en collaboration avec les associations des représentants de locataires.



..... NOS PROGRAMMES À LA VENTE



Bayonne : ACCESSION DIRECTE - au sein d'une résidence récente de 23 appartements - T4 duplex 210 000€ cuisine moderne équipée et aménagée - 2 salles d'eau - 2 balcons - orienté sud - 2 places de parking + 2 caves.

Bayonne : VENTE HLM - Résidence de Maubec - T3 153 000€ 72m² - 1 place de parking + 1 cave. Priorité aux locataires de notre parc locatif du département et aux gardiens d'immeuble jusqu'au 14 août 2017.

Anglet : LOCATION-ACCESSION - prochainement lancement de la commercialisation de 23 logements du T2 au T4 - Résidence Boréale, quartier Minerva.



Résidence Lorian

Ciboure : VENTE HLM - Résidence Lorian - prochainement un T2 - 110 000€ 49m² - 1 place de parking.

Sous conditions de ressources et de résidence principale suivant type d'accession.

Pour tout renseignement, contactez le Service Accession au 05 59 58 40 84 ou accession@ophsa.fr ou sur notre site www.habitatsudatlantic.fr

Le Messenger prend son envol



Le nouveau chariot destiné à l'entretien de nos résidences, appelé "Le Messenger", a été officiellement présenté le 28 juin à la MVC de Balichon.

Le Messenger est issu d'une longue réflexion menée par les salariés d'Habitat Sud Atlantic, et est le fruit d'un travail commun mené en partenariat avec l'association Pointdefuite, avec le soutien de la Fondation de France, la région Nouvelle Aquitaine et la fondation Daniel et Nina Carasso.

Unique en son genre, le Messenger, est le chariot d'entretien qui crée du lien... outre les avantages techniques qu'il apporte à chacun de nos agents chargés de l'entretien de notre parc immobilier, il diffuse de petits messages que vous pourrez découvrir tout au long de l'année. 30 Messengers seront très prochainement déployés sur nos résidences bayonnaises et luziennes.

Habitat Sud Atlantic s'engage avec Odyssea contre le cancer !

Pour la deuxième année consécutive, des salariés d'Habitat Sud Atlantic ont participé le 9 avril dernier au challenge entreprise de la course organisée par Odyssea.

Parmi les entreprises inscrites, HSA termine troisième derrière la société Swipe et les Thermes de Cambo les Bains, ce qui a permis de reverser 281 € à la ligue Nationale contre le cancer Midi Pyrénées et à l'Association Mieux Vivre Mon Cancer. Au total, la 4^e édition bayonnaise a réuni 3 500 participants pour 22 000 € récoltés.



Rendez-vous est pris pour l'année prochaine !

Rappel diagnostic amiante

Comme vous le savez, des diagnostics obligatoires sont en cours dans chaque logement de notre patrimoine, concernant la réalisation d'un repérage de matériaux susceptibles de contenir de l'amiante.

Après 2 passages de l'entreprise AED Expertises, chargée de ces diagnostics, 544 logements n'ont toujours pas été visités.

Nous rappelons que cette visite est obligatoire, et qu'elle ne prend que quelques minutes. Le document attestant de sa réalisation et ses résultats doit être annexé impérativement à votre contrat de bail, sous peine de sanctions.

Nous vous remercions de permettre l'accès à votre logement à l'entreprise et comptons sur votre compréhension et votre civisme pour cette démarche indispensable.

HSA

bien plus qu'un bailleur

Un partenariat noué avec le CCAS de Bayonne

M. Maurice Lalanne, Président d'Habitat Sud Atlantic et M. Jean-Bernard Pocq, vice-président du Centre Communal d'Action Sociale de Bayonne ont signé une convention de partenariat le 1^{er} juin dernier, visant à agir collectivement pour une meilleure prise en charge du vieillissement à l'échelle locale, et répondre au souhait de la grande majorité des personnes âgées de vieillir chez elles. Ce partenariat a pour ambition d'investir la thématique de l'isolement social et des fragilités,



autour d'une coopération visant à instaurer un parcours sécurisé des personnes âgées dans le parc locatif d'Habitat Sud Atlantic.

Roulez jeunesse !

Habitat Sud Atlantic poursuit son partenariat avec l'association Labo APSP en lançant régulièrement des chantiers jeunes.



Ainsi, au mois d'avril dernier, durant les vacances scolaires, cinq jeunes ont nettoyé les coursives du bâtiment 6 de la résidence Breuer. Un vrai nettoyage de printemps pour une récompense bien méritée : cinq BSR (Brevet de Sécurité Routière) leur ont été offerts, pour le fruit de leur travail, en partenariat avec l'auto-école Mendiboure. Merci à tous et on continue !

Vos associations de locataires : les coordonnées

ASSOCIATION	ADRESSE	CONTACT
Comité Défense des locataires (CDL)	2 Avenue de Jouandin 64100 Bayonne	05 59 50 06 68 clcv.cdl@numericable.fr
Confédération Nationale du Logement (CNL)	1 Bis Avenue de Jouandin 64100 BAYONNE	05 59 55 63 40 cnl.64@wanadoo.fr
Confédération Syndicale des Familles (CSF)	20 rue Lagréou 64100 BAYONNE	05 59 59 14 09 udcsf64@la-csf.org csf8@wanadoo.fr
Fédération des Locataires et des Consommateurs (FLC)	1 Allée Artémis 64600 ANGLET	06 08 84 67 84 flc@laflc.fr
Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC)	AFOC 64 Salle de réunions Sainte Ursule - rue Sainte Ursule 64100 BAYONNE	05 59 55 34 26 Fax : 05 59 55 27 98 afoc64@orange.fr



LA LETTRE DES LOCATAIRES D'HABITAT SUD ATLANTIC

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

www.habitatsudatlantic.fr

Directeur de la Publication : Paul Baudry
Directeur adjoint de la Publication : Jean Elhuyar

Comité de rédaction : Lausséni Sangaré, Edith Bordes, Véronique Parenteau, Anne Partarrieu, Ludmila Salomon, Danièle Mocho, Gaïdeur Sanfo, Christian Harismendy, Michaël Marc.

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