

Editorial

Beaucoup d'entre nous attendent impatiemment le printemps, toujours synonyme de renouveau...



Dans ce numéro de printemps de Contact, votre magazine, vous pourrez constater que le renouveau est bien présent chez Habitat Sud Atlantic, au service des demandeurs de logement et de nos clients, qu'ils soient locataires ou accédants à la propriété.

Livraisons de nouvelles résidences, projets lancés, fin des travaux du plan de renouvellement urbain des Hauts de Bayonne, réouverture prochaine du siège social rénové, mise en œuvre de la nouvelle organisation de nos services de proximité pour être au plus près de la demande et répondre au mieux à vos sollicitations... Autant de marques d'un organisme mobile.

L'adaptation à un contexte en mouvement est fondamentale, et les équipes d'Habitat Sud Atlantic l'ont bien compris. C'est pourquoi une grande importance est donnée aux enquêtes de qualité qui sont réalisées, dont les résultats donnent lieu à analyse régulière et conduisent à améliorer nos pratiques.

Je suis heureux de vous présenter dans ce numéro les résultats de notre 4ème enquête triennale, qui montre votre satisfaction globale et éclaire pour les collaborateurs de l'organisme les pistes de progrès.

Merci également d'avoir, dans cette enquête, montré votre attachement à ce magazine, que nous essayons de rendre le plus proche de vous...

Bonne lecture

Le Président, Daniel LOZANO



Bientôt, notre nouveau siège

LA RÉNOVATION DE NOTRE SIÈGE SOCIAL, ENTAMÉE AU DÉBUT DE L'ÉTÉ 2013, SUIT SON COURS. LE RETOUR DE NOS SERVICES DANS LE BÂTIMENT ET LA RÉOUVERTURE AU PUBLIC EST PRÉVUE POUR LE DÉBUT DU MOIS DE JUIN.

Le chantier s'est bien déroulé, entre respect du cahier des charges, de la qualité et des délais. Ce projet de rénovation est exemplaire en terme environnemental et a obtenu à ce titre l'aide du Conseil régional

dans le cadre du programme Bâtiment Aquitaine Basse Energie, et le soutien de l'Ademe. Notre futur siège permettra en effet une économie d'énergie de l'ordre de 60 % et un bilan carbone de bon niveau.

Rendez-vous le 10 juin dans nos nouveaux locaux...







Les jardins d'Eugénie à Anglet livrés

C'EST AU MOIS DE JANVIER DERNIER QUE LE PROJET DES JARDINS D'EUGÉNIE A ÉTÉ LIVRÉ À SES OCCUPANTS.

Situé à Anglet, de part et d'autre de la rue de Jouanicot, à deux pas du BAB et des Cinq Cantons, le programme, imaginé par le cabinet d'architectes Leibar et Seigneurin accueille 72 logements locatifs répartis en 2 îlots. Chaque logement bénéficie de grandes pièces de vie, dites "traversantes", d'une cuisine ouverte et d'une double loggia.



Il faut noter que le programme a fait l'objet d'une conception "bio-climatique" pour une performance énergétique optimisée. Il a aussi permis, dans le cadre du projet "Hameau de Truillet", la construction de 13 logements destinés à l'accession à la propriété.

De nouveaux logements... à Ustaritz

Habitat Sud Atlantic poursuit son développement avec pour la première fois des logements construits sur le territoire d'Ustaritz, en collaboration avec le promoteur FLA.

La résidence Haize Hegoa (le vent du sud, en basque) a ainsi été livrée dans le courant du mois d'août dernier

Imaginée par l'architecte Bernard Signoret, et située sur le chemin d'Etxehasia, elle propose, avec ses deux étages, 15 logements à la location (dont 6 T2, 6 T3 et 3 T4). D'architecture néo-basque, elle dispose de 26 places de stationnement, d'un local vélo et bénéficie du label BBC.

Bienvenue aux Uztariztars, au sein du patrimoine Habitat Sud Atlantic...





BAÏOPOLIS:UN PROGRAMME BIENTÔT LIVRÉ

C'est le 6 mai prochain que sera livrée la résidence Baïopolis, située au cœur du quartier Saint-Esprit, le long du boulevard Alsace-Lorraine.

La résidence, réalisée par Bouygues Immobilier et pensée par le cabinet d'architectes Brochet-Lajus-Pueyo, comprend 65 logements dans un ensemble contemporain et très urbain (béton banché, toiture terrasse, isolation intérieure et extérieure...).

L'immeuble possède 252 places de parking, avec accès depuis la rue de Belfort, et des commerces et services sont d'ores et déjà installés en rez-dechaussée

Au sein de cet ensemble, Habitat Sud Atlantic livrera 13 logements confortables et lumineux (avec chauffage et eau chaude sanitaire au gaz), disposant d'un parking voiture en sous-sol et de caves personnelles en rezde-chaussée.



Travaux A.N.R.U : clap de fin

Les travaux engagés depuis 2008 sur le plateau Saint-Etienne, dans le cadre des opérations retenues par l'Agence Nationale de Renouvellement Urbain, sont aujourd'hui terminés. Les derniers chantiers ont concerné les résidences Breuer et Mounédé.

Les derniers aménagements (décembre 2013) des résidences Breuer ont été le remplacement de tous les ascenseurs, la réfection des coursives et la rénovation complète des halls en se terminant par l'installation de "coupe-vent" devant les portes des halls centraux. En ce qui concerne les aménagements des pieds d'immeuble (rez-de-chaussée et commerces), l'opération s'est ache-

vée par le transfert du Foyer Soleil du CCAS au bâtiment 2 et la réalisation des derniers celliers individuels et du local destiné à la CSF au bâtiment 1. Les derniers travaux à Mounédé ont été réceptionnés en février dernier. A ce jour, les entreprises repassent dans certains logements pour lever les dernières réserves et parfaire les prestations (retouches et réglages éventuels).

DU NEUF À ARTÉMIS

Les résidences Artémis à Anglet vont bénéficier d'un lifting dans les mois qui viennent. La mise en peinture des bâtiments est ainsi programmée et des améliorations esthétiques seront portées (colombages, encadrements). Les 12 maisons jumelées seront aussi "rajeunies", avec une approche spécifique (révision des toitures, traitement des eaux pluviales...).

Ces travaux doivent débuter en septembre pour se terminer en fin d'année (montant estimé des travaux : 160 000 euros).





JUIN 2014 À BASSUSSARRY...

Dans quelques semaines, les résidences du Hameau de Benoît à Bassussarry seront livrées à leurs habitants.

Cette opération s'inscrit dans une opération plus large où Habitat Sud Atlantic a œuvré en tant qu'aménageur-lotisseur du nouveau quartier de la Redoute (programme mixte, mêlant logements en location et logements en accession à la propriété).

Le Hameau de Benoît, pensé par le cabinet d'architectes Soupre-Delettre, propose un bâtiment d'architecture néo-basque de 14 logements, qui bénéficient du chauffage et de l'eau chaude sanitaire au gaz. Le programme est labellisé BBC 2005 effinergie.



Fin 2013, Habitat Sud Atlantic a répondu à une consultation lancée par la commune d'Itxassou, pour la construction d'un immeuble de logements locatifs.

Notre projet a été retenu. Il prévoit la construction de 8 logements (5 T3 et 2 T2) répartis en deux maisons au cœur du lotissement communal Oilo Mokonia (en face de notre précédente réalisation des résidences d'Errementa). L'architecte du projet est Jean-Louis Duhour-

cau. L'opération prévoit entre autre la réalisation de loggias confortables, de séjours/cuisines orientés plein sud, des terrasses et jardins privatifs au sud, et un stationnement arboré au nord. La livraison est prévue courant 2016.

L'accession sociale à Bassussarry

Compte tenu du succès de notre précédent programme en accession à la propriété (programme L'Harrieta), la commune de Bassussarry a confié à Habitat Sud Atlantic la réalisation d'une nouveau projet de maisons en accession.

La commercialisation du programme Etxe Nahia démarrera dès l'automne 2014. Le projet, conduit par l'architecte Xabi Barets, proposera 9 logements (6 T4 et 3 T3),



organisés dans 3 maisons type "etxe", revisitées de façon contemporaine et composées chacune de plusieurs logements, qui disposeront de jardins et de garages.

Votre satisfaction... notre préoccupation!

Tous les 3 ans, Habitat Sud Atlantic réalise une enquête "Qualité de service", afin de mesurer votre degré de satisfaction. Cette année, c'est un échantillon représentatif de 602 locataires qui a été interrogé par téléphone du 27 au 30 janvier dernier. Nous tenons à remercier les résidents qui ont accepté de consacrer un peu de temps à ce questionnaire.

L'enquête portait essentiellement sur 4 thématiques majeures :

- la qualité de vie dans votre quartier
- votre logement
- les espaces extérieurs et les parties communes
- vos relations avec Habitat Sud Atlantic.

: c'est le taux de satisfaction globale à l'égard de votre bailleur. Ce très bon niveau de satisfaction, avec une note supérieure au standard observé dans la profession, nous encourage à

poursuivre nos efforts. Si votre satisfaction est généralement très bonne dans

de nombreux domaines, elle ne nous dispense pas d'améliorer un certains nombres de pratiques.

Ainsi des efforts restent à faire en ce qui concerne la propreté des parties communes (72% de satisfaction) ou des espaces extérieurs (76% de satisfaction).

Les interventions dans les logements sont aussi perfectibles : 67% des personnes interrogées se déclarent satisfaites dans ce domaine (interventions en cas de pannes ou de dysfonctionnements dans le logement). Nos éguipes auront aussi à améliorer le traitement des demandes et des réclamations (62% de satisfaction pour les demandes techniques, et 64% de satisfaction pour les autres demandes).

Citons enfin les conditions d'entrée dans le logement, qui, avec 72% de satisfaction, peuvent aussi être améliorées.



Votre quartier

La qualité de vie dans votre quartier Taux de satisfaction : 84 %

Votre logement



La satisfaction globale sur votre logement Taux de satisfaction : 86 %



Le fonctionnement des équipements **du logement**Taux de satisfaction : 80 %





Les interventions dans le logement Taux de satisfaction : 67 %



Les conditions d'entrée dans le logement Taux de satisfaction : 72 %

Les parties communes



La propreté générale des parties communes Taux de satisfaction : 72 %



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

Taux de satisfaction : 80 %



La propreté générale des espaces extérieurs Taux de satisfaction : 76 %



Le fonctionnement des équipements des espaces extérieurs Taux de satisfaction : 87 %

Vos relations avec Habitat Sud Atlantic



Les contacts avec Habitat Sud Atlantic Taux de satisfaction : 89 %



La qualité de l'accueil Taux de satisfaction: 93 %



Le traitement des réclamations techniques Taux de satisfaction : 62 %



L'information et la communication Taux de satisfaction : 92 %



L'information sur les travaux Taux de satisfaction : 82 %



Contact, la magazine d'information des locataires Taux de satisfaction : 94 %

Intervention des entreprises : à votre avis...

En complément des enquêtes de satisfaction menées tous les 3 ans, les agences de proximité ont mis en place un questionnaire spécifique, destiné à mesurer votre satisfaction lorsqu'une entreprise effectue des travaux dans votre logement, à la suite d'une réclamation technique.

En 2013, 3 708 questionnaires ont été envoyés, faisant suite à 3 708 interventions d'entreprises dans vos logements. 639 questionnaires nous ont été retournés, soit un taux de

Il ressort de cette vaste collecte d'informations que les locatement de la demande et de l'intervention des entreprises :

■ 97 % des locataires concernés sont satisfaits de l'écoute

- 93 % sont satisfaits du délai pris par l'agent pour apporter une solution à leur demande,
- 89 % sont satisfaits du délai d'intervention des entreprises
- 94% sont satisfaits de retrouver un logement propre à la suite du passage de l'entreprise.

Si les taux de satisfaction sont très encourageants, nos

des entreprises, et donc leur délai d'intervention (89 % de taux de satisfaction).

Nous vous remercions par avance de nous retourner les questionnaires qui pourraient à l'avenir vous être envoyés. Ils nous permettent de mieux connaître votre avis, et donc d'améliorer notre efficacité à votre service.



L'astreinte : à vos côtés... en cas d'urgence

Votre dispositif d'astreinte a été modifié depuis le 1er février dernier. En cas d'urgence (et uniquement dans ce cas là), vous pouvez composer le 0 800 212 242. Vous entrez alors en contact avec un centre d'appel spécialisé, qui évalue votre demande et vous oriente au mieux en fonction de votre demande.

- si le problème peut attendre, votre agence vous contacte dans le cadre des heures d'ouverture normales.
- un prestataire de service ou une entreprise peut vous être envoyé
- dans les cas les plus graves, un agent d'Habitat Sud Atlantic vient sur place.

Durant les mois de février et mars 2014, 89 appels ont été reçus. 19 appels ont été classés non urgents et 70 appels ont entraîné l'intervention d'un prestataire sous contrat ou d'une entreprise. Seul 2 cas ont nécessité le déplacement d'un agent d'Habitat Sud Atlantic. En 2013, 439 appels d'urgence ont été passés (soit 1,2 appel par jour).

Changement d'agence

Depuis le 14 avril dernier, tous les groupes immobiliers ci-dessous, gérés par l'agence Adour Côte Basque, sont rattachés à l'agence des Hauts de Bayonne :

- La Citadelle
- Résidence Maubec,
- relais Maubec, 32 rue Maubec,
- Jean d'Amou,
- Rue du Téné,
- Rue Ste Ursule 1 et 2, Ulysse Darracq, 28 Rue Ste Catherine, 24/26 Rue Ste Catherine, 18 Rue Ste Catherine,
- Moulin St Esprit,
- Le Marquis,
- Dubarry,
- Jean Jaurès. Jean Jaurès 3
- Daniel Argote,
- Quai Bergeret,
- 3 Rue Gleizes.

Inversement, les trois groupes immobiliers ci-après ont basculé de l'agence des Hauts de Bayonne vers Adour Côte Basque :

- Le Cardinal,
- Les Hauts d'Amade
- Atéka

Le contrôle amiante

L'amiante est un terme qui désigne certains minéraux à texture fibreuse utilisés dans l'industrie et le bâtiment. Ce matériau, excellent isolant thermique, était autrefois souvent utilisé dans la construction. Depuis 1997, il est interdit en France.

La législation nous impose d'organiser un repérage de matériaux susceptibles de contenir de l'amiante dans l'ensemble de notre patrimoine construit avant 1997 (soit environ 5000 logements).

Ces contrôles (sous forme de diagnostics visuels) démarreront à la rentrée prochaine et s'étaleront sur 3 ans. Dans le cas d'équipements dégradés (qui seuls pourraient s'avérer potentiellement risqués), des mesures complémentaires et des trayaux de traitement ou de retrait seront entrepris.

Un document vous sera envoyé afin de vous tenir informé de la date du contrôle visuel qui aura lieu dans votre logement. A l'issue de ces diagnostics, les résultats et éventuelles actions à entreprendre seront portés à votre connaissance.

Mon gardien d'immeuble, mon premier contact...

Dans votre précédent numéro de Contact, nous vous signalions que le rôle des gardiens d'immeubles était sensiblement modifié et élargi. Votre gardien est dorénavant votre interlocuteur de proximité prioritaire:



- pour faire respecter le règlement intérieur
- pour enregistrer les demandes d'interventions techniques
- pour contrôler le fonctionnement des équipements et la bonne exécution des travaux
- organiser le nettoyage des parties communes
- effectuer des petits travaux de maintenance dans les parties communes
- participer à la communication et à l'affichage.

Ainsi, 15 points accueil-gardien seront progressivement installés dans l'ensemble de notre parc (accueils reliés informatiquement à nos agences, notamment pour le traitement des réclamations).

7 points seront à votre disposition avant l'été 2014 :

Accueil

A BAYONNE

- La Citadelle (avenue de Lattre de Tassigny en fonctionnement)
- Habas les vallons (1, rue Suzanne Garanx –en fonctionnement)
- Caradoc (1 rue des Chênes)
- Saint-Esprit (13 rue Ulysse darracq)
- Grand Basque (2, allée de Potus)
- Lahubiague/Centre Ville (Résidence Sainte-Claire
- 6 rue Sabaterie)

A SAINT-JEAN DE LUZ

■ Résidence Gero Etxea - 20 rue Axular - Saint-Jean de Luz.

2º fête du printemps

à Cam de Prats autour du jardin-partagé le 29 mars 2014

L'association le Patronage Laïque des Petits-Bayonnais gère l'animation de quartier à Cam de Prats depuis 1981.

Le jardin partagé est né d'un groupe de jeunes et de parents du quartier lors d'une réunion de concertation. Le responsable de l'accueil de loisirs à Cam de Prats Francis CHARQAOUI a pris contact avec des intervenants œuvrant autour du jardinage pour l'épauler dans ce projet innovant et riche

Pour la 2º fête du printemps, un partenariat a été mis en place avec la Scène Nationale Sud Aquitain.

Mathieu des Lonchamps (guitariste jazz/folk) a donné un concert à Cam de Prats. Un club des habitants a été créé lors de la manifestation.

Ce dispositif singulier implique la création d'un groupe constitué d'habitants/relais volontaires. Ces habitants/ relais participeront activement, en lien avec le service d'action culturelle de la Scène Nationale et ses partenaires, à l'élaboration et à la mise en place d'un projet culturel de quartier.

Les partenaires présents ce jour-là pour tenir des ateliers "éducation à l'environnement" en direction des enfants et des parents : Jardirev ; Aux Jardin des Jeux ; AIMA et Terre Buissonnière. Un grand merci aux familles pour la confection des tapas, du repas et des gâteaux.



SEPA : je sais ou je sais pas ?

Habitat Sud Atlantic est passé à la nouvelle norme Interbancaire Européenne SEPA (Single Euro Payment Area), au 1er février 2014.

En tant que locataire, vous avez dû recevoir un courrier vous informant de ce passage, où vous était indiqué votre RUM (Référence Unique de Mandat) et le numéro identifiant ICS d'Habitat Sud Atlantic à conserver. Dorénavant, afin de respecter les obligations règlementaires, chaque fin de mois, vous serez informé par courrier de votre prochain prélèvement, si celui-ci diffère du prélèvement précédent. En l'absence de courrier, le montant prélèvé restera inchangé.

En l'absence de courrier, le montant prélevé restera inchangé. En cas de doute ou de questions complémentaires quant à la gestion de votre prélèvement SEPA, vous pouvez contacter Nadine Jorajuria au 05 59 58 80 15, qui répondra à vos interrogations.

contact

LA LETTRE DES LOCATAIRES D'HABITAT SUD ATLANTIC

2, Chemin Abbé Edouard Cestac - CS 3082164108 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, Marie-Luce Tournier, Georges Ferry.

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