

Habitat Sud Atlantic : en route pour 2019 !

UNE CÉRÉMONIE DES VŒUX TOURNÉE VERS L'AVENIR

C'est à Villefranque qu'a eu lieu, le 17 janvier dernier, la cérémonie des vœux d'Habitat Sud Atlantic, l'office public de l'Habitat de la Communauté d'agglomération Pays Basque. Si l'année 2018 a été compliquée à gérer en raison de la loi de Finances qui a grevé les budgets des bailleurs sociaux et la loi Elan qui va obliger HSA à se regrouper avec d'autres organismes du logement social, le bilan est positif. Les finances sont solides et surtout le dynamisme est là. Porté par la volonté de l'agglomération qui a fait du logement l'une de ses priorités, l'équipe d'Habitat Sud Atlantic, avec son nouveau directeur nommé en octobre dernier, Lausséni Sangaré, a la volonté de développer encore davantage son action sur l'ensemble du territoire du Pays Basque et

du sud des Landes. Production de logements, diversification, réhabilitation... les esprits étaient tournés de manière positive vers l'avenir lors de ces vœux. Une autre raison d'être optimiste a été la reconnaissance, grâce au label Quali'HLM, de la qualité de services, de la proximité et de l'écoute des équipes d'HSA. En 2018, HSA a livré 209 logements locatifs aidés sur la communauté d'agglomération Pays Basque et le sud des Landes. Pour 2019, les prévisions sont encore plus importantes, avec en outre desancements de projets qui permettront à l'année 2020 d'afficher un nombre record. Mais HSA, c'est aussi la réhabilitation et la rénovation de son parc et de nombreux projets pour concrétiser ce dynamisme volontaire, au service des habitants.

QUALI'HLM, LE LABEL QUI RÉCOMPENSE LA QUALITÉ DE SERVICE D'HSA

Habitat Sud Atlantic est le premier bailleur social de l'ancienne région Aquitaine (et le troisième de la région Nouvelle-Aquitaine) à recevoir le label Quali'HLM.

Cette distinction est attribuée par l'Union sociale pour l'habitat, une fédération nationale, dont le but est d'améliorer le service rendu aux locataires. Quali'HLM vient labelliser une démarche globale continue et concertée de proximité, pour et avec les locataires.

Reconnu pour être particulièrement exigeant, le label met en avant le projet qualité et les dispositifs mis en place pour prendre en charge de manière durable la qualité de service mais également les résultats obtenus sur les différentes thématiques de



L'allocation de Paul Baudry, lors de la cérémonie des vœux. © DR

l'engagement professionnel, le tout dans un dialogue constant avec les locataires. Le label couvre une grande partie des thématiques abordées par les organismes HLM : l'accueil et la communication, l'entrée

dans les lieux, la propreté, les équipements, le traitement des réclamations, ainsi que le service aux accédants et le management de la qualité (écoute client, politique qualité...).

« Être sur le terrain nous permet d'être à l'écoute »

Lausséni Sangaré, directeur général d'Habitat Sud Atlantic.

Quel bilan tirez-vous de l'année 2018 ?

Nous avons tout d'abord été marqué par une actualité législative importante pour le secteur des bailleurs sociaux. La loi de finances 2018, sa hausse de TVA et la réduction imposée des loyers pour financer la baisse de l'APL, a fortement impacté les ressources financières des organismes. Elle nous impose à repenser notre modèle économique pour trouver de nouvelles sources de revenus, nécessaires pour financer les constructions locatives nouvelles et la réhabilitation de notre parc. Enfin la loi ELAN votée en fin d'année va nous amener à nous rapprocher d'autres organismes HLM. Ce tournant, qui n'est pas propre à HSA, correspond également à une nouvelle page pour HSA : je viens de succéder à Jean Elhuyar, qui était à la tête de cet organisme depuis 2004. C'est une certaine continuité puisque que je suis au sein de cette entreprise depuis 19 ans, avec je crois une fine connaissance du territoire et de ses acteurs. Les défis à relever sont importants. En termes de production, nous avons livré 209 logements sur l'année 2018. Pour nous, c'est un chiffre moyen, nous n'avons pas peur de le dire. HSA a l'expertise nécessaire et les moyens financiers pour soutenir un effort plus important. En terme de réhabilitation du parc, notamment énergétique, nos engagements sont



Lausséni Sangaré. © DR

conséquents et il conviendra de poursuivre ces efforts. Nous avons ainsi réceptionné les travaux de réhabilitation de la résidence Le Bedat à Bayonne, composée de 146 logements. L'investissement est de l'ordre de 5 millions d'euros. Nous avons par ailleurs engagé en fin d'année le projet de réhabilitation de la résidence Balichon, qui concernera 410 logements pour un montant global de travaux de plus de 9 millions d'euros. Ces opérations marquent un travail important de concertation avec les locataires pour les associer pleinement à l'évolution de leur cadre de vie. 2018 est aussi l'année de l'obtention du label Quali'HLM, synonyme de qualité de service et de concertation avec les locataires. Cela a été un beau cadeau de Noël puisqu'il a été obtenu le 20 décembre

Que représente pour vous l'obtention de ce label ?

C'est tout d'abord une reconnaissance par la profession de notre engagement sur la proximité et la qualité de services. Peu d'organismes bénéficient à ce jour de ce label délivré au plan national par l'Union sociale pour l'habitat, après avis d'un comité de labellisation. Il reconnaît une dynamique d'amélioration continue et concertée. La labellisation nécessite en effet un travail partenarial fort avec les associations locales des locataires. C'est aussi une démarche exigeante qui traduit la mobilisation de l'Office, et l'ensemble de ses collaborateurs, puisqu'elle recouvre plusieurs thématiques : le volet accueil et communication, l'entrée dans les lieux, la propreté, le traitement des réclamations, le service de réponse aux accidents et ce que l'on appelle le « management de la qualité ». Cette dernière thématique concerne l'écoute des clients et la politique même de qualité de service en interne. C'est aussi en cela un outil de management pour associer les équipes. Le label marque en effet une reconnaissance externe de notre savoir-faire, de notre professionnalisme et de notre dynamique de progrès. Ce label rappelle aux élus qu'ils ont aujourd'hui un organisme avec un ancrage territorial fort, qui se donne les moyens d'apporter des réponses concrètes à ses locataires, leurs habitants. Notre démarche ne se limite donc pas à une dimension de production. Je suis persuadé que

cette dimension « services » prendra toute son importance dans les années à venir. Le locataire a des attentes et les organismes comme le nôtre veulent apporter des solutions à ces attentes.

Quels sont vos projets pour 2019 ?

Le projet d'entreprise, à travers cette feuille de route qui a été tracée par Paul Baudry et Jean-René Etchegaray, porte sur trois axes. Le premier est le développement du patrimoine et la réhabilitation du parc. Notre volonté est de développer notre parc pour tous les types de populations, que ce soient les familles, les jeunes travailleurs, les étudiants, les personnes âgées... C'est aussi pour tout le territoire, aussi bien en zone urbaine, périurbaine mais aussi les quartiers anciens, les centres-bourgs en Pays Basque intérieur sans oublier le sud des Landes. Nous voulons accentuer notre présence sur d'autres thématiques qui nous permettront de dégager des revenus supplémentaires pour soutenir ces ambitions en termes de production. Il s'agit d'aménagements combinant des logements, des bureaux et des services publics. Tout cela avec une réactivité aux sollicitations des élus. Il y a aussi tout un volet portant sur la réhabilitation, notamment dans les grands ensembles de Bayonne datant des années 1950 et 1960 avec par exemple la réhabilitation de Balichon qui va démarrer, et d'autres en cours de réflexion, comme sur la résidence de la Citadelle. Le second axe est la poursuite de la politique

de proximité. Aujourd'hui, notre politique est marquée par l'obtention de ce label. Notre objectif est de poursuivre le maillage de notre territoire par la présence de nos gardiens. Ils sont aujourd'hui 16 et un 17e va être recruté d'ici un mois pour le sud des Landes. Nous sommes dans une logique qui consiste à créer un point service à chaque fois que nous avons 300 à 350 logements sur un secteur. Cette proximité nous permet une relation de confiance avec les associations de locataires et les élus, et de poursuivre notre volonté d'accompagner les actions du territoire. Être sur le terrain nous permet d'être à l'écoute des demandes. Le troisième axe est la recherche de coopérations et de synergie avec les autres organismes. C'est important puisque la loi Elan est passée par là. En dessous de 12 000 logements, il faut intégrer un groupe. HSA est donc pleinement concerné. Des synergies locales sont privilégiées, notamment avec l'Office 64 dont la présence territoriale et la politique de proximité sont proches de celles d'HSA. Ils ont également manifesté dans le passé une volonté de se rapprocher de nous. Si elle venait à être affirmée, il conviendra alors de se mettre au travail pour élaborer des objectifs communs et faire en sorte que ce fameux groupe soit constitué au plus tard pour le 1er janvier 2021.