Contact n°42

HABITAT SUD ATLANTIC
L'OFFICE DE L'HABITAT DU PAYS BASQUE

DIRECTION BASSE-NAVARRE ET DÉTOUR PAR BEYRIE-SUR-JOYEUSE

Depuis plusieurs années, Habitat Sud Atlantic répond de manière spécifique à des problématiques locales très diverses, et étoffe ses équipes pour mieux accompagner les élus du territoire dans leurs projets d'équipements.

Plusieurs programmes sont notamment en cours en Pays Basque intérieur (par exemple à Saint-Palais, à Irissarry, à Banca, à Saint-Michel…). Aujourd'hui, un détour ensoleillé par Beyrie-sur-Joyeuse, où M. Gilbert Dublanc, maire de la commune, nous a accueillis.

Beyrie-sur-Joyeuse est une commune de 560 habitants, à quelques kilomètres de Saint-Palais. Contrairement à certaines idées reçues, notre village est en expansion démographique, puisque nous sommes passés de 425 à 560 habitants (avec environ 120 jeunes de15/26 ans, travaillant souvent à Saint-Palais). En parallèle, notre équipe municipale est passée de 11 à 15 conseillers municipaux.

Notre ancienne mairie était devenue bien trop exiguë pour répondre à ces changements et permettre d'assurer un service de qualité à nos administrés. Nous avons donc réfléchi à son déménagement, avec l'idée que notre presbytère, rénové dans les années 1990, pouvait convenir à cette nouvelle fonction de mairie.

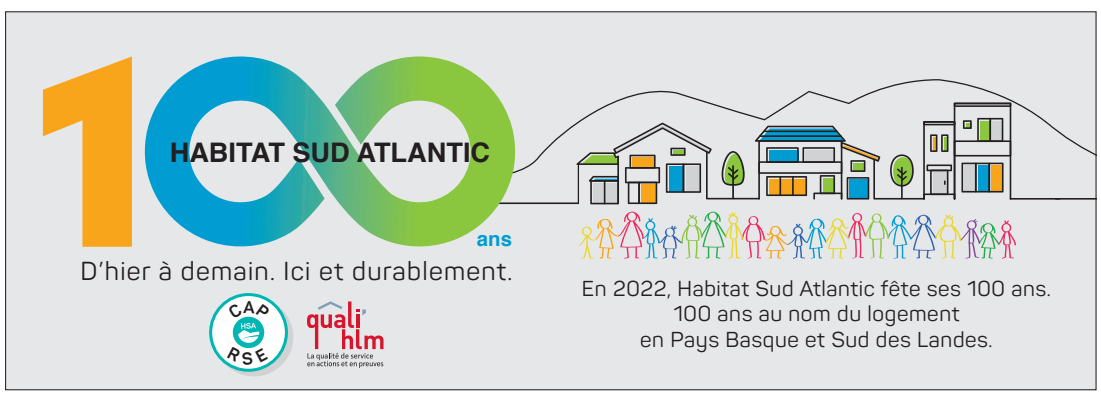
Nous avons ainsi mené une étude urbaine, en lien avec le CAUE (Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement) et la Communauté d'Agglomération, afin de penser plus globalement notre mairie et ses alentours, et en abordant aussi la question du logement locatif dans la commune. En effet, Beyrie-sur-Joyeuse ne comptait alors dans son parc locatif social qu'un T4, une maison et un studio.

C'est alors vers Habitat Sud Atlantic que nous nous sommes tournés. Leurs équipes ont su entendre nos besoins en terme d'équipement "mixte" (mairie et logements) et répondre à une demande somme toute bien particulière.

Nous leur avons délégué la maîtrise d'ouvrage de ces travaux. L'ancien presbytère a été rénové et aménagé pour devenir notre mairie actuelle, une mairie beaucoup plus fonctionnelle et respectant notamment les normes d'accessibilité, qui occupe tout le rez-de-chaussée; quant à l'étage de ce bâtiment, celui-ci est devenu un logement de type T4 confortable et lui aussi rénové.

Notre démarche commune a aussi permis la réalisation (en cours) d'un petit ensemble résidentiel de 6 logements à vocation locative sociale (2 T2, 2 T3 et 2 T4), qui nous permettront de mieux répondre aux demandes de jeunes familles, aux jeunes du village souhaitant décohabiter et démarrer leur parcours résidentiel, ainsi qu'aux personnes d'un certain âge à la recherche de logements plus fonctionnels. Ce nouvel équipement jouxte notre nouvelle mairie, et vient densifier notre centre bourg, tout en restant à taille humaine.

Cette opération d'ensemble, menée avec HSA, et qui n'est pas encore terminée, satisfait pleinement notre équipe municipale. Et elle augure probablement de futurs projets ou réalisations communes dans l'avenir.



Édito

100 ANS D'ENGAGEMENTS !

C'est par un acte signé le 27 octobre 1921 et approuvé le 30 novembre 1921 par le Ministre de l'Hygiène, de l'Assistance et de Prévoyance Sociales et par une déclaration de souscription et de versement datée du 11 avril 1922, que naît la Société Anonyme Bayonnaise d'Habitations à Bon Marché, devenue aujourd'hui Habitat Sud Atlantic.

Notre organisme a donc 100 ans. 100 ans d'engagements auprès de l'ensemble de nos locataires. Avec ses 8 000 logements locatifs et ses 16 000 "habitants", Habitat Sud Atlantic est aujourd'hui un bailleur social incontournable en Pays Basque et Sud Landes. Je suis très fier de présider aujourd'hui aux destinées de ce bel organisme et je remercie ici mes prédécesseurs, qui ont tous su amener leur pierre à la construction et au développement de ce bel édifice. Tout comme je remercie l'ensemble de nos personnels qui oeuvre (ou qui ont oeuvré), au jour le jour, à rendre votre quotidien plus facile.

Ce numéro de Contact résume un peu l'évolution de notre organisme. HSA construit et loge, sur l'ensemble de notre territoire, et de plus en plus, en Pays Basque intérieur. HSA modernise et embellit aussi certains quartiers. HSA prépare l'avenir enfin, avec des équipes renouvelées, et en développant des politiques de Responsabilité Sociale de l'Entreprise ou de démarche Qualité (avec le label Quali'HLM renouvelé pour trois ans), dont l'ambition est d'être encore plus à votre service et à votre écoute.

Cette année 2022 est donc une belle année pour HSA. Et nous vous préparons quelques surprises pour fêter ce centenaire.

Au nom de tous ceux qui ont oeuvré à ce qu'est devenu aujourd'hui notre organisme, je souhaite un très bel anniversaire à Habitat Sud Atlantic.

Roland Hirigoyen
Président d'Habitat Sud Atlantic,
Vice Président de la Communauté Pays Basque en charge de l'habitat, du logement, de la Politique de la ville et de l'accueil des gens du voyage.

CAM DE PRATS...
UN QUARTIER QUI SE RENOUVELLE...

La réhabilitation de nos résidences de Cam de Prats est sur les rails.
Nos équipes étudient actuellement les modalités de consultation les plus adaptées au regard des enjeux de la réhabilitation de ce parc immobilier de 215 logements.

3 axes de travail ont d'ores et déjà été retenus :

- associer la rénovation thermique des logements à une amélioration de la qualité des logements pour les locataires,
- assurer un processus de conception intégrée pour associer l'ensemble des intervenants autour du projet et parvenir à une maîtrise future des charges des locataires (architectes, bureau d'études, entreprises, prestataires futurs...)
- garantir une démarche participative et collaborative, notamment avec l'ensemble des locataires.

La résidence Eskola

L'objectif général de ce projet est d'agir à la fois sur l'aménagement urbain, la qualité du bâti et la qualité de vie des locataires. Le programme s'inscrit dans un cadre général de rénovation du quartier dans sa globalité (voirie, dessertes, aménagements...).
Et la mutation de Cam de Prats est déjà en cours. Avec la construction il y a quelques mois de la résidence Opalescence par la SOBRIM (résidence de 108 logements, réalisée par l'architecte François Hébrard et primée par

un grand prix d'architecture régional). Ou encore de la résidence Beryl qui est déjà livrée par HSA avec les 47 logements à venir en maîtrise d'ouvrage directe d'Habitat Sud Atlantic, mixant du logement intermédiaire (9 logements), du logement pour le foyer des jeunes travailleurs (22 logements) et de l'accession sociale (16 logements). Dans ce cadre la résidence Eskola est à ce jour bien avancée. Ce dernier programme, de 2 étages, édifié sur le terrain de l'ancienne école de Cam de Prats, proposera 12 logements destinés à la location.

Résidences Opalescence et Beryl

Décidément, Cam de Prats est en train de muer... une seconde jeunesse qui se profile pour ce quartier Bayonnais !

DES LIVRAISONS AVEC HSA

La résidence autonomie Oihan Bazter à Villefranque
le 1er janvier 2022

La résidence Bakea à Saint-Palais
le 22 septembre 2021

Rue de la Salie à Bayonne
le 23 novembre 2021

Les 3 fontaines à Ondres
le 1er juin 2021

LA RÉNOVATION PERMANENTE DE NOTRE PATRIMOINE

Ce premier semestre 2022 verra la mise en oeuvre de nombreux travaux de rénovation de notre patrimoine.

Citons entre autres :

- **Des travaux de peintures extérieures et intérieures**
  Sainte-ursule, Codry collectif, Robert Linxe, Le Cardinal (Bayonne), Leiho (Ciboure), Lou Hapchot (Labenne).

Le Cardinal à Bayonne

Lou Hapchot à Labenne

- **Des interphones et/ou menuiseries remplacés**
  2, rue des Augustins, 4 rue d'Espagne, 12/14 rue des Prébendés, 8/10 rue Douer (Bayonne).

- **La réfection de verrières**
  Artémis (Anglet), Rue du trinquet (Bayonne), Rue Poissonnerie (Bayonne).

Artémis à Anglet

- **La mise aux normes de tableaux électriques**
  Suite des travaux dans l'ensemble de notre patrimoine ancien.

- **La rénovation des peintures et sols**
  Atherbea (Bayonne).

D'importants travaux d'investissement sont aussi programmés en 2022 (la densification de notre ensemble des Murailles à Bayonne, le traitement des "tours" de Balichon à Bayonne ou encore la réhabilitation énergétique de la résidence universitaire Saint-Crouts)... nous aurons l'occasion d'y revenir dans les prochains numéros de Contact.

quali'hlm
La qualité de service
en actions et en preuves

LA QUALITÉ DE SERVICE : DES AMBITIONS RENOUVELÉES

CHALLENGE QUALITÉ CŒUR DE MÉTIERS
Habitat Sud Atlantic

DEPUIS 2018, UNE AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ DE NOS SERVICES

En 2018, Habitat Sud Atlantic obtenait le label Quali'HLM. Quali'HLM est un label national décerné pour 3 ans par l'Union Sociale pour l'Habitat. En choisissant de se lancer dans un processus de labellisation, HSA s'inscrivait alors dans une dynamique d'amélioration continue et concertée de ses prestations. Avec Quali'HLM, Habitat Sud Atlantic était distingué pour son engagement de proximité et de service rendu à ses locataires.

DES RÉALISATIONS QUALITÉ DEPUIS 2018

- **Une organisation revue** (renforcement des équipes de proximité, création d'un pôle Tranquillité Résidentielle, un service "Qualité des prestations" structuré).
- **Une relation avec les locataires renforcée et modernisée** (nouveau plan de concertation locative, visites / diagnostic régulier de nos résidences, enquête annuelle de satisfaction client, ouverture d'un espace "extranet" sécurisé).
- **Un soutien renforcé aux initiatives locales visant à animer les quartiers** (GIP-DSU, Bil Ta Garbi, Otsokop, Abeilles et Cie, ateliers formation Web, Lézards qui bougent, Festival Point de Vue...).

2022-2024 : UNE NOUVELLE DYNAMIQUE

Le 6 décembre 2021, le comité de labellisation de l'USH a renouvelé à l'unanimité le label Quali'HLM à HSA pour une nouvelle période de 3 ans. Son renouvellement, a été précédé d'un diagnostic Haute Qualité de Services et de la réalisation d'un dossier remis à un comité de certification.

Cette nouvelle certification correspond à une **volonté de renforcement et d'élargissement de nos engagements qualité,** pour encore mieux répondre aux attentes de nos locataires.
Cela signifie de nouveaux axes de travail, qui vont structurer les actions au quotidien de nos équipes dans les années qui viennent :

- un management plus affirmé de la qualité (mise en place de tableaux de bord spécifiques, diffusés dans toute l'entreprise tous les mois à partir de juin 2022 pour réagir dès qu'un problème apparaît, communication régulière aux locataires et aux salariés sur ce qui est fait ou à mettre en œuvre en matière de qualité),
- la modernisation de l'accueil des nouveaux locataires et de la relation avec les locataires pour donner plus de place à l'échange et le faciliter par des outils plus simples,
- le déploiement de nouvelles prestations pour un cadre de vie toujours amélioré, en lien avec les représentants des locataires, comme par exemple de nouvelles prestations de ménage dans les parties communes déployées à partir du 2 mai 2022 dans 12 résidences et la poursuite envisagée dans 22 autres résidences ou encore la réflexion pour installer des abris deux-roues motorisés dans certaines résidences (action déjà réalisée dans nos résidences de Mousserolles et à l'étude à Cam de Prats),
- un contrôle Sécurité Hygiène Propreté modernisé et réalisé avant la remise en location des logements,
- une prise en charge de tranquillité résidentielle plus lisible (nouveaux process, cartographie des troubles de tranquillité éventuels, relation avec les parties prenantes).
- un traitement des réclamations plus efficace (nouvelles procédures, intégration de la garantie de parfait achèvement dans les procédures pour les programmes neufs).

Signature du plan de concertation locative en 2019

Visite de patrimoine à Itxassou en 2021

Visite de patrimoine à Saint-Martin-de-Seignanx en 2022

UNE CHARTE QUALITÉ AVEC 6 ENGAGEMENTS

Dans le cadre de notre Label Quali'Hlm, nos services se sont engagés pour maintenir et améliorer la qualité de notre service au quotidien. Chacun des engagements est matérialisé par la mise en oeuvre d'interventions et d'actions spécifiques, élaborées autour d'une charte globale.

- **offrir un logement de qualité dès l'entrée dans les lieux,**
- **répondre aux demandes dans les meilleurs délais,**
- **être à l'écoute au aux côtés des locataires 24h/24,**
- **maintenir les parties communes en bon état,**
- **nous améliorer constamment,**
- **garantir un départ sans surprise.**

CAP HSA RSE

“NOTRE ORGANISME A INITIÉ EN 2020 UNE DÉMARCHE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES (RSE).”

La responsabilité sociétale des entreprises est une démarche structurée qui vise à l'intégration volontaire de préoccupations sociales et environnementales dans l'ensemble de nos activités et dans nos relations avec l'ensemble de nos “parties prenantes”, et, en particulier avec vous, nos locataires. Cette politique est orchestrée autour de 5 axes forts :

- **Contribuer au développement de notre territoire dans toute sa diversité.**
- **Soutenir un modèle économique vertueux.**
- **Favoriser le bien-être et le cadre de vie des habitants.**
- **Innover pour réduire notre empreinte environnementale.**
- **Cultiver notre capital humain.**

C'est dans ce nouveau cadre que constitue la RSE, qu'HSA poursuit et améliore sa politique d'ouverture et de partenariats.

LA DISTRIBUTION DE PLATEAUX DE REPAS POUR NOËL

L'opération plateau de repas a été renouvelée et élargie cette année avec les MVC de Balichon et du Polo Beyris, l 'Espace Socio-Culturel Municipal de Bayonne, le Clic. De nombreux bénévoles ont participé à l'élaboration et à la distribution de 95 repas de Noël. Merci à Artoteka, pour le prêt des cuisines, et aux ados, notamment de Balichon, qui ont aidé à la distribution.

ECOLOGIE ET SOLIDARITÉ AVEC AIMA

HSA a souhaité devenir partenaire de l'association AIMA, une association pleinement investie dans une approche solidaire et écologique. AIMA, présente à Came, Salies-de-Béarn et Osserain, redonne une seconde vie à des objets et encombrants récupérés et permet à des familles en situation difficile d'en profiter. Renseignement sur aimaletrocoeur.org

UN ENGAGEMENT PLUS FORT AVEC BIL TA GARBI

On continue avec le Syndicat Bil ta Garbi... qui nous équipe de mobilier urbain (type poubelle ou bennes) et nous apporte son concours quant à la sensibilisation aux gestes de tri pour accompagner nos locataires. Nos personnels de proximité ont ainsi bénéficié de sensibilisations spécifiques et d'une visite de l'usine Canopia. D'autres projets, tel le compostage collectif, sont aussi en cours...

AVEC ATHERBEA

Dans le cadre de notre partenariat avec l'association Atherbea, 10 logements modulaires ont été installés à Bayonne, à l'attention de publics très précaires. Ces logements, issus d'un long processus d'élaboration (conception, construction, mise en place) mené avec l'école d'ingénieurs ISA-BTP, en partenariat avec la Communauté d'Agglomération, permettent d'inscrire ces publics dans un nouveau projet de vie sur le long terme, grâce à l'accès à un logement.

EN 2022, L'ÉLECTION DE VOS REPRÉSENTANTS.

Vous allez être amenés dans quelques mois à élire les représentants des locataires au Conseil d'Administration d'Habitat Sud Atlantic, pour une durée de 4 ans. L'élection se déroulera entre le 15 novembre et le 15 décembre prochains.

La négociation d'un protocole électoral a été lancée depuis le 1er mars dernier avec les associations représentatives. Celui-ci sera validé lors du Conseil d'administration qui se réunira le 12 mai prochain. Une information sur le déroulement précis de ces élections vous sera notifiée dans le courant du moins d'octobre 2022. Vous pourrez aussi trouvez ces renseignements sur notre site internet.

Participez à notre jeu Les 100 ans HABITAT SUD ATLANTIC d'HSA

Et tentez de gagner une année gratuite de transport en commun sur le territoire de l'agglomération Pays Basque.
Pour participer, cochez la bonne réponse ci-dessous en nous indiquant vos coordonnées.
Un tirage au sort sera effectué pour désigner le locataire gagnant.

LA LETTRE DES LOCATAIRES D'HABITAT SUD ATLANTIC
2, Chemin Abbé Edouard Cestac - 64100 Bayonne - ✆ 05 59 58 40 00
Directeur de la Publication : Lausséni Sangaré
Comité de rédaction : Véronique Parenteau - Laureen Bourbon - Ludmila Salomon - Edith Bordes - Mathilde Arondel
Julie Béziat - Anne-Marie Curutchet Benoît Iweins - Jean-Romain Lestanguet - Ambroise Sallagoïty.
Coordination et conception : Haritza - Bayonne - Crédits Photos : Côté Sud Photo, Habitat Sud Atlantic, Haritza, architectes.
Imprimé sur du papier 100% recyclé.
www.habitatsudatlantic.fr
quali'hlm La qualité de service en actions et en preuves

Qui est la personne à gauche (marquée d'un point rouge), venue à Bayonne en 1960, à l'occasion de l'inauguration de nos résidences de la Citadelle ?
Pour information cette personne était alors Maire de Bordeaux et sera quelques années plus tard nommé Premier Ministre.

- ☐ **Jacques Chaban-Delmas**
- ☐ **Raymond Barre**
- ☐ **Alain Juppé**

Nom : .....
Prénom : .....
Adresse complète : .....
.....
.....
.....
Téléphone : .....

Coupon à déposer au siège ou dans les agences d'HSA, ou à retourner par courrier à : HABITAT SUD ATLANTIC - Laureen BOURBON - 2 chemin Abbé Edouard Cestac - 64 100 Bayonne.
Réponse au jeu avant le lundi 30 mai 2022 minuit - tirage au sort prévu début juin.