

Été  
2010  
n°12

Le COL actualités, magazine d'informations

# chez vous



## Spécial Gestion Immobilière



Vous êtes déjà chez vous

- p.2 Loi "Molle" : adapter les logements aux besoins des locataires
- p.4 Le COL et l'État vont signer une Convention d'Utilité Sociale
- p.6 Brèves : Départ de Jean Caliot - Enquête de satisfaction
- p.6 Cinq gestes concrets pour réaliser des économies au quotidien
- p.7 Le COL au service des économies d'énergie
- p.8 Profession : le service aux locataires
- p.8 Agenda



Colette Schnurrenberger,  
Présidente du COL

Depuis près de soixante ans, le COL innove en permanence pour concevoir des logements performants et accessibles au plus grand nombre. En mars 2006, il a ainsi livré son millième logement locatif sur la résidence «Pémartia» à Arbonne.

Aujourd'hui, la construction d'un nouveau siège social en lieu et place de l'ancien, le long du BAB à Anglet, relève de la même logique. Associés au centre d'études Nobatek et aux architectes Philippe VALERO et

Patrick SIERRA du cabinet AADI à Anglet, nous avons imaginé un bâtiment extrêmement novateur, certifié Haute Qualité Environnementale, qui préfigure une autre manière de concevoir le logement social.

Le nouveau siège du COL est une vitrine de notre savoir-faire, où nous avons mis en place des procédés constructifs audacieux et durables. Construit sur deux niveaux, le bâtiment est orienté de manière à optimiser les apports de lumière et à éviter autant que possible les variations de chaleur, en suivant les cycles du soleil. Le bâtiment est exemplaire, notamment du fait de l'utilisation de matériaux à forte inertie, comme les briques «monomur» qui, associées à une structure métallique légère permettant de mettre en place un système d'isolation par l'extérieur, limitent au maximum les déperditions de chaleur.

En un mot, tout a été conçu de manière à concilier à la fois le confort des utilisateurs, la recherche des meilleures

performances environnementales et la réduction de notre facture énergétique. La réussite de ce projet confirme notre volonté d'aller plus loin pour offrir la même qualité de construction à l'ensemble de nos logements.

La construction durable n'est pas un luxe. C'est une nécessité pour préserver notre environnement et une opportunité pour nos locataires et nos accédants de réaliser des économies conséquentes sur le long terme. Le logement social est notre raison d'être depuis toujours, comme en témoigne ce numéro dédié entièrement à nos locataires. En inaugurant le nouveau siège social du COL, nous voulons démontrer qu'il est possible de mettre le développement durable au service de l'action sociale.



# Loi "Molle" : adapter les logements

La loi de **MO**obilisation pour le **Logement** et la **Lutte** contre l'**Exclusion** publiée au Journal Officiel le 25 mars 2009, dite loi "Molle" ou loi "BOUTIN", vise à adapter les mesures existantes sur le logement. Tous les secteurs sont concernés, le parc public comme le parc privé. Plusieurs mesures concernent plus précisément le quotidien des locataires du COL, sur la sous-occupation des logements, le dépassement des plafonds de ressources, le supplément de loyer de solidarité et les plafonds de ressources. Explication de textes.

Les lois sur le logement sont en général aussi difficiles à décrypter qu'un message en "pachtoun" ou le mode d'emploi d'un lecteur mp3 fabriqué à Taiwan. En revanche, les conséquences sur la vie quotidienne des locataires et des propriétaires sont on ne peut plus concrètes. La loi de MOobilisation pour le Logement et la Lutte contre l'Exclusion, qui entre progressivement en vigueur, ne fait pas exception à la règle. Dès 2010, certaines mesures ont un impact direct sur le fonctionnement du COL et la vie de ses locataires.

L'ambition de la loi défendue par Christine BOUTIN est très claire : "libérer l'offre de logements et rétablir le bon fonctionnement de la chaîne du logement". Pour parvenir à cet objectif, le texte met notamment l'accent sur la mobilité au sein du parc locatif social, et

insiste sur la nécessité d'adapter l'attribution des logements en fonction de l'évolution des besoins des locataires.

Pour ne prendre qu'un exemple, autant l'attribution d'un grand appartement de quatre pièces est à l'origine légitime pour loger une famille de quatre personnes, autant il paraît pertinent de s'interroger sur l'adéquation de ce même logement lorsque les enfants grandissent et quittent le foyer. Il ne s'agit évidemment pas de demander alors aux parents de quitter le parc social, mais plutôt de leur proposer un autre logement mieux adapté à leurs attentes. L'appartement libéré étant réattribué à une autre famille qui en a vraiment besoin. "Nous avons plus de 4 000 dossiers en attente, explique Didier LASSABE, Directeur

du COL. En favorisant la mobilité, nous permettons ainsi à plus de personnes de se loger."

## En cas de relogement, le locataire bénéficie d'un loyer inférieur

Une question de bon sens, très précisément encadrée par la loi, visant à améliorer la rotation des logements tout en préservant les intérêts du locataire, quelles que soient ses ressources. En cas de sous-occupation du logement, le bailleur est en effet tenu de proposer au locataire un nouveau logement correspondant à ses besoins, à un loyer au moins égal à celui du logement d'origine, et aussi de prendre en charge les frais liés au déménagement. Le locataire est déchu de ses droits en cas de



# aux besoins des locataires

refus à trois propositions successives du bailleur. Seuls les locataires âgés de plus de soixante-cinq ans et les locataires présentant un handicap ou ayant à leur charge une personne handicapée échappent à cette nouvelle règle.

*"C'est un dispositif gagnant pour tout le monde, analyse Didier LASSABE. Pour le locataire, dont les besoins ont évolué et qui se verra proposer un logement moins cher, pour la famille en attente d'un logement qui se verra enfin proposer un appartement qui correspond à ses attentes, et pour l'organisme social qui pourra mettre plus de logements à la disposition des personnes en ayant le plus besoin."*  
Dans le même esprit, afin de donner la priorité aux personnes les plus modestes, la loi abaisse de près de 10 % les plafonds de ressources pour l'attribution des logements locatifs (PLUS) et réforme également les règles en vigueur pour les locataires dont les ressources se sont améliorées, jusqu'à dépasser les plafonds autorisés [Cf. interview de Kathy COELHO].

## La loi encadre "le surloyer"

**En charge du service locatif du COL, Kathy COELHO explique le fonctionnement du dispositif de supplément de loyer de solidarité, appelé aussi "surloyer".**

**En matière de "surloyer", quelles sont les nouveautés de la loi "Molle" ?**

L'article 62 de la loi introduit un nouveau plafonnement du supplément de loyer de solidarité. Le principe est simple : lorsque les revenus du locataire dépassent 20 % des plafonds de ressources, le bailleur est tenu d'appliquer une augmentation du loyer proportionnelle à l'augmentation des revenus du locataire. On parle communément de « surloyer ». En fait, cette règle a toujours existé. Mais c'est le législateur qui définit désormais le seuil à partir duquel un locataire est considéré en situation de "surloyer", alors que

cette décision relevait auparavant de l'appréciation du Conseil d'administration.

**Qu'est-ce qui va changer au COL ?**

Nous sommes maintenant tenus d'appliquer la loi. Depuis le 1er janvier 2010, les locataires dont les revenus dépassent de 20 % le plafond de ressources sont ainsi automatiquement soumis au supplément de loyer de solidarité. Cette année, une dizaine de nos locataires sont concernés par cette mesure. Et si cette situation perdure pendant trois années consécutives, la loi oblige le COL à leur demander de quitter le logement. D'une certaine manière, ce serait un bon signe pour nos locataires en "surloyer", puisque cela signifierait que leur situation économique s'est

durablement améliorée. Cependant, que devient la mixité sociale ?



Kathy COELHO

# Le COL et l'État vont signer une Convention d'Utilité Sociale

La loi de **Mobilisation pour le Logement et la Lutte contre l'Exclusion** instaure de nouvelles modalités dans les relations entre l'État et les bailleurs sociaux, à travers la mise en oeuvre de "Conventions d'Utilité Sociale" (CUS). À l'instar du COL, chaque organisme est tenu de conclure, avant le 31 décembre 2010, une convention comprenant des engagements précis et des objectifs à respecter pour les six ans à venir.

Chaque loi introduit son lot de nouveautés. La dernière en date, la loi de Mobilisation pour le Logement et de Lutte contre l'Exclusion, rend désormais obligatoire pour une durée de six ans la signature de Conventions d'Utilité Sociale entre l'État et les organismes sociaux. Chaque Convention d'Utilité Sociale est unique. Elle est élaborée par les organismes eux-mêmes, qui définissent en quelque sorte leur "feuille de route" pour six ans.

Le document comporte un état des lieux de l'activité patrimoniale, sociale et de la qualité de service, les orientations stratégiques et un programme d'actions. En d'autres termes, l'État demande aux organismes d'Hlm de rendre des comptes et de définir une stratégie, avec des objectifs concrets, de manière à adapter au mieux l'offre de logements à la demande. La convention comprend ainsi une analyse du parc de logements existants - selon sa qualité, son attractivité et son positionnement sur les marchés locaux de l'habitat - et définit l'évolution à moyen et long termes des différentes composantes de ce parc, ainsi que les choix d'investissement et de gestion qui en résultent.

Pour ce faire, la Convention d'Utilité Sociale s'appuie sur un certain nombre d'indicateurs très précis en forme d'inventaire à la Prévert : nombre de logements locatifs, nombre de places nouvelles d'hébergement et de logements adaptés, taux de réalisation des diagnostics de performance énergétique, pourcentage de logements rénovés, pourcentage

de logements occupés par des ménages dont les ressources n'excèdent pas 60 % des plafonds, nombre de plans d'apurement amiables, bon fonctionnement des ascenseurs et des chaudières collectives, etc...

## Le travail du COL passé à la loupe

Une trentaine d'indicateurs passent ainsi au crible les activités de chaque organisme social, qui doit non seulement établir un diagnostic détaillé de la situation actuelle, mais aussi se projeter d'ici 2016 en s'engageant sur des objectifs chiffrés. L'élaboration de ce document constitue donc un véritable travail de bénédictin auquel le COL n'échappe pas. Ses services sont actuellement mobilisés à temps plein pour tâcher de répondre avec le plus d'honnêteté possible à la demande de l'État, et présenter très prochainement un projet de convention qui sera soumis à la signature du Préfet de Région. Une démarche est également engagée vis-à-vis des associations de locataires, pour le classement du patrimoine, et des collectivités territoriales (EPCI), pour la convention.

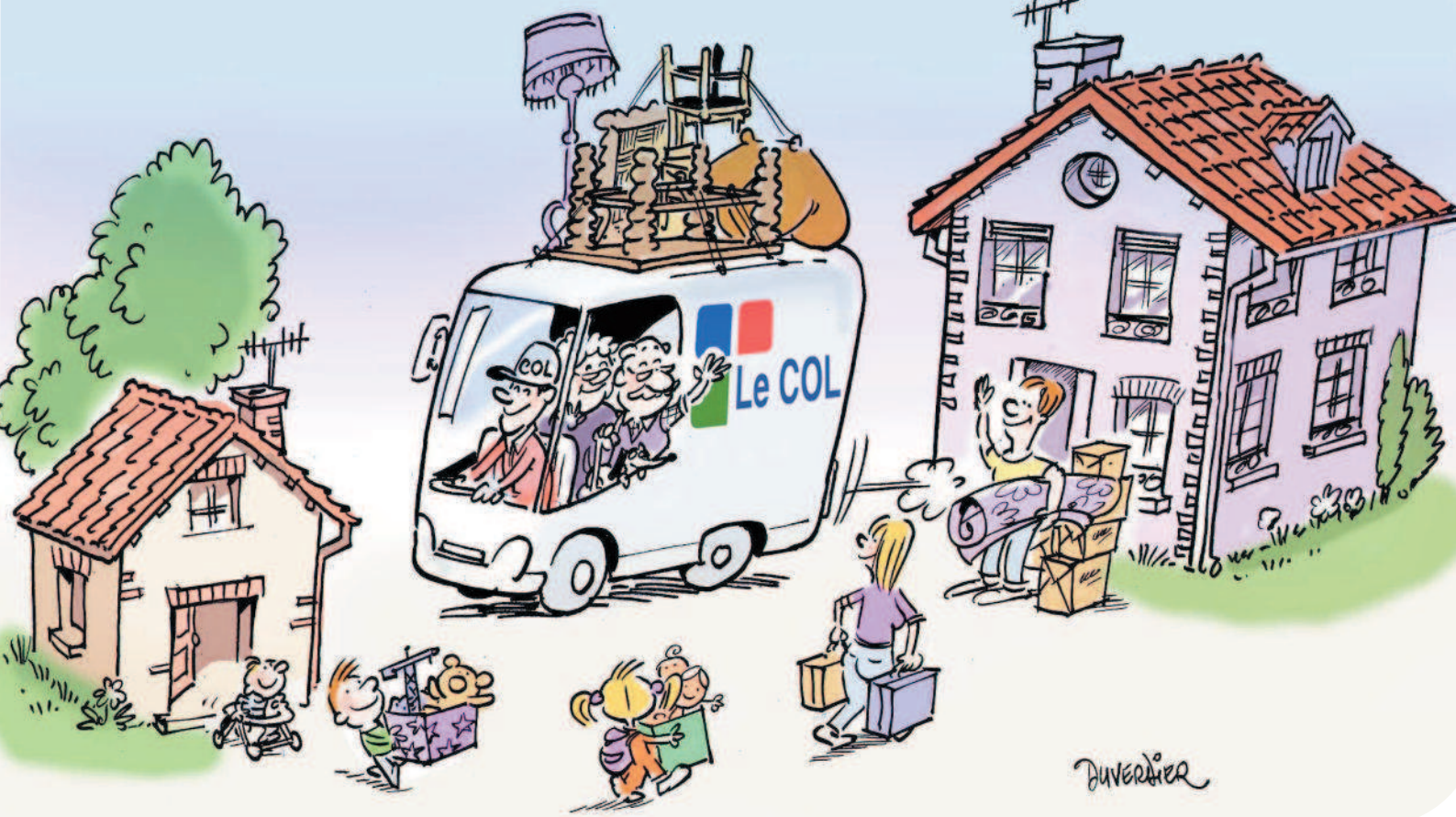
Dans le fond, l'intérêt de la convention réside autant dans les objectifs qu'elle fixe que dans le travail réalisé en amont entre l'organisme social et les collectivités locales, autour des enjeux territoriaux. Le COL ne peut décider seul du nombre de logements qui pourront être

mis en service chaque année pendant six ans. Il ne peut présager seul des besoins du Pays basque en matière de logements, ni connaître à l'avance la situation du marché immobilier d'ici 2016.

Ce travail se fait en partenariat avec les collectivités locales et les acteurs du logement dans le département.

Les conventions doivent être élaborées avec d'autant plus de soin que les objectifs et indicateurs de résultats qu'elles comportent sont assortis de la possibilité de sanction de la part de l'État. La loi indique : "Si, au cours de la durée de la convention, le représentant de l'État signataire de la convention constate que l'organisme n'a pas respecté les engagements définis par la convention, il le met en demeure de présenter ses observations et, le cas échéant, de faire des propositions permettant de remédier aux manquements constatés dans un délai d'un mois. Si cet examen de la situation de l'organisme démontre que celui-ci a gravement manqué, de son fait, à ses engagements, le représentant de l'État propose au Ministre chargé du logement de prononcer une pénalité à son encontre." Dura lex, sed lex.





## Le premier échange de logements au COL

Le COL a enregistré, en novembre dernier, le premier échange volontaire de logements. En effet, deux locataires de la résidence "Berpiztea" à Ahetze ont sollicité le COL pour procéder à un échange de leurs appartements respectifs. Il s'agissait d'un côté, d'une femme seule vivant dans un T4 de 73 m<sup>2</sup> pour un loyer de 477 €, et d'un autre côté, d'une femme avec trois enfants occupant un T3 de 63 m<sup>2</sup> pour un loyer de 346 €. L'une et l'autre ont donc souhaité intervenir leur logement et sollicité le COL pour procéder à l'échange. Au bout du compte, la satisfaction est double : la femme et ses trois enfants ont obtenu un logement plus grand et mieux adapté à leurs attentes, tandis que la personne seule occupe désormais un appartement un peu plus petit certes, mais pour un loyer inférieur de 27 % à celui qu'elle payait précédemment. De quoi donner des idées à d'autres locataires. Les personnes intéressées par une mutation de ce type sont invitées à contacter le COL.

## Le COL choisit de ne pas remettre en ordre les loyers

La Convention d'Utilité Sociale autorise l'organisme social signataire à une remise en ordre des loyers en fonction de critères choisis comme la qualité urbaine, la qualité du produit, la qualité sociale, etc, et non plus en fonction d'un prix au m<sup>2</sup> défini par la convention signée avec l'Etat. Le Conseil d'administration du COL a fait le choix de ne pas remettre en ordre les loyers pour cette période de la CUS (2010-2016).



## Loi DALO, qu'est-ce-que c'est ?

Depuis 2008, toute personne qui reste en attente d'être logée ou accueillie dans une structure d'hébergement peut saisir une commission de médiation instituée dans chaque département. Ces demandeurs de logement qui n'ont pas reçu de proposition, après un délai anormalement long, pourront saisir la commission. Celle-ci désigne les demandeurs prioritaires en tenant compte notamment des démarches précédemment effectuées. C'est ce que l'on appelle le Droit Au Logement Opposable (DALO). Il a été renforcé par la loi de Mobilisation pour le Logement et de Lutte contre l'Exclusion. À compter de la décision favorable de la commission de médiation, le Préfet dispose alors de trois mois pour proposer un logement, ou de six semaines pour proposer une place dans une structure d'hébergement. A ce titre, le COL a attribué cinq logements en 2008 (un couple, une personne seule avec enfants et trois célibataires), et huit logements en 2009 (deux personnes seules avec enfant et six célibataires).

## Départ de Jean CALIOT



### Jean CALIOT quitte le Conseil d'administration du COL.

Lors de l'Assemblée Générale du COL qui a eu lieu le 10 juin dernier, Jean CALIOT a officiellement quitté le Conseil d'administration du COL.

Décision qu'il a prise après plus de vingt-neuf ans de mandat d'administrateur, dont douze ans de Présidence. Il a en effet été nommé administrateur le 29 avril 1981, et élu Président en septembre 1981, puis juillet 1989. Lors de l'Assemblée, Colette SCHNURRENBERGER l'a remercié pour son engagement sans faille au service du COL.



Inauguration "Sagardian / Sorogaina" (Larressore)

## Cinq gestes concrets pour des économies au quotidien

**La préservation de l'environnement débute "à la maison", par la mise en œuvre au quotidien de nouvelles pratiques. Tour d'horizon :**

### 1 - Couper les appareils en veille

En veille, ordinateurs, téléviseurs, etc, continuent à consommer de l'électricité. Idem pour un téléphone portable en charge la nuit. En les débranchant, on peut réduire sa facture d'électricité de 10 %.

### 2 - Boire l'eau du robinet

C'est un geste qui permet d'économiser de l'argent, le pétrole utilisé pour fabriquer les bouteilles plastiques, et de réduire les émissions de CO2 liées à leur transport.

### 3 - Se chauffer sans excès

Un degré de moins dans le logement représente 7 % de consommation et une facture moindre. L'idéal : 19° C dans les pièces à vivre et 16° C dans les chambres, quitte à porter un pull en hiver.

### 4 - Fermer les robinets

En se lavant les dents, en prenant une douche ou en faisant la vaisselle. Le débit moyen d'un robinet est de 12 litres/mn. Une personne qui laisse le robinet ouvert en se brossant les gencives gaspille environ 10 000 litres par an.

### 5 - Trier ses déchets

Nous produisons chaque année environ deux milliards de tonnes d'ordures ménagères. Le tri sélectif est un devoir citoyen. Les déchets sont incinérés (Béarn) ou enterrés (Pays Basque). En les triant ou en compostant, on préserve l'air, la terre et la facture liée à leur traitement.



Inauguration du siège social du COL

## Une enquête de satisfaction

Lors de la dernière enquête de satisfaction (2007), le COL a interrogé tous les locataires de son patrimoine. 46 % d'entre eux ont répondu au questionnaire. Les résultats, analysés par une société extérieure (TMO) sont assez positifs. 67 % des personnes interrogées soulignent un "bon niveau" de satisfaction par rapport au service rendu par le COL. 71 % affichent un "très bon niveau" de satisfaction en ce qui concerne le cadre de vie et le quartier, et 73 % sur le logement. Sur l'environnement, les aménagements extérieurs et le traitement des demandes de réclamations, ils sont entre 57 % et 59 % à estimer que le niveau est "correct". Le COL renoue cette année avec une nouvelle enquête de satisfaction à laquelle tous les locataires sont invités à répondre, leur avis permettant de mieux connaître leurs attentes.



Inauguration "Gaztelu Berri" (Biriattou)

# Le COL au service des économies d'énergie

L'habitat et les bâtiments industriels représentent la moitié de la consommation nationale d'énergie. En construisant des résidences plus performantes et en installant des équipements plus respectueux de l'environnement, le COL s'engage pour préserver à la fois la planète et la facture énergétique de ses locataires.

Le COL s'engage à construire des habitats durables, c'est-à-dire des logements plus respectueux de l'environnement, plus économes en ressources naturelles et moins énergivores. La livraison en 2008 de la résidence "Landatxoa" à Urrugne, puis la construction de son nouveau siège social à Anglet illustrent la volonté du COL de s'impliquer concrètement dans une démarche de développement durable.



Projet-pilote en matière d'écoconstruction, "Landatxoa" a par exemple fait appel à un nouveau système constructif plus économe en eau, plus efficace en matière d'isolation et plus performant sur le plan énergétique. La résidence est construite sur le principe d'une meilleure gestion des ressources. Tout a été pensé : la position du soleil, la lumière, l'orientation des bâtiments, le ruissellement des eaux, etc... Selon les prévisions du centre de recherche Nobatek, associé au projet, le lotissement devrait à terme émettre deux fois moins de gaz à effet de serre que n'importe quel autre bâtiment, et permettre des économies d'énergie pour les habitants. La résidence "Landatxoa" se veut désormais une



source d'inspiration pour les futures résidences. Dans les logements les plus récents, cela passe par la pose de réducteurs de pression sur les robinets, l'installation de chaudières à condensation, une meilleure optimisation des ouvertures en fonction de l'exposition du logement et, plus largement, par la conception de logements BBC (Bâtiment Basse Consommation).

La démarche initiée par le COL s'applique également sur le patrimoine existant, même si celui-ci est énergétiquement bien classé, au sens de la loi GRENELLE. Le COL se soucie d'améliorer le quotidien de ses locataires. Dans les parties communes, les ampoules à



incandescence sont remplacées par des ampoules à basse consommation, de nouvelles chaudières plus respectueuses de l'environnement sont mises en place. Pour économiser les énergies, le COL préconise à ses locataires de s'équiper d'ampoules économiques, d'utiliser le

thermostat d'ambiance pour réguler au mieux le chauffage au gaz, de pratiquer le tri sélectif dans les points



de collecte installés à cet effet ou, à défaut, leur communique les coordonnées de la déchetterie la plus proche. Le développement durable est une source inépuisable d'économies d'énergie et un précieux levier pour un pouvoir d'achat durable.

- 1 "Landatxoa" (Urrugne)
- 2 Inauguration "Landatxoa"
- 3 "Le Lanne" (Boucau)
- 4 "Les Platanes" (Saubion)

# Profession : le service aux locataires

Pascal LE DUFF, Laurent PÉCASTAING et Didier PULIDO sont un peu les trois mousquetaires du COL. Rattachés au service locatif, chapeautés par Kathy COELHO, ils sont l'interface indispensable entre les locataires, le COL et les différents prestataires.

Recruté en décembre 2009 sur un poste de chargé de patrimoine, Pascal LE DUFF est le petit dernier du service locatif. Quinze années d'expérience dans la construction lui ont permis de rejoindre une équipe déjà bien soudée et rodée aux relations avec les locataires. "J'assume un poste que je recherchais depuis toujours, explique-t-il, je m'occupe du bon fonctionnement des résidences, de leur entretien au quotidien et de gros travaux comme le ravalement d'une façade ou le changement d'une chaudière. Mais ce qui me plaît le plus dans ce métier, c'est l'aspect relationnel."

Un sentiment que partagent également ses deux collègues, Laurent PÉCASTAING et Didier PULIDO, qui soulignent la richesse du contact avec les locataires.



P. LE DUFF - D. PULIDO - L. PÉCASTAING

Le premier est chargé de clientèle sur les Landes et l'agglomération du BAB, tandis que le second s'occupe de l'entretien des résidences du COL. À eux trois, ils ont la gestion de près de 1 300 logements répartis sur les Landes et les Pyrénées-Atlantiques.

"Je passe beaucoup de temps sur les routes des deux départements" reconnaît Didier PULIDO, qui contrôle chaque résidence au moins une fois par mois. Ses missions : vérifier l'état du patrimoine, contrôler les parties communes, la sécurité, le bon fonctionnement du réseau électrique, etc... "C'est pour cela que je dispose dans mon camion de tous les outils nécessaires pour les petits travaux d'entretien", poursuit-il. Hormis les travaux de plomberie et les gros soucis d'électricité, il essaie de réparer lui-même le maximum de choses : une ampoule grillée, une menuiserie défectueuse, etc... "Mes visites sont aussi l'occasion de m'assurer de la qualité des prestations, comme l'entretien des espaces verts ou le ménage." Quelquefois, Didier PULIDO accompagne également les locataires pour faire un état des lieux. Un moment fort : "Il m'est arrivé de voir des locataires pleurer de joie en entrant dans leur nouvel appartement !"

## PROCHAINES INAUGURATIONS

- Arbousiers + Corciers (Hossegor) 36 acc. + 13 loc.
- Le Lanne (Boucau) 20 loc.

## PROCHAINES LIVRAISONS

- Arbousiers (Hossegor) 13 loc.
- Cap Casalèr (Pau) 32 acc.
- Corciers (Hossegor) 36 acc.
- La Fabrique (Boucau) 4 loc.

Laurent PÉCASTAING, en charge des locataires, et plus généralement de l'entretien du parc locatif, insiste lui aussi sur la qualité des relations avec les locataires : "Nous avons souvent un rôle de médiation et de pédagogie, en rappelant les droits et devoirs de chacun. Nous gérons les soucis quotidiens et essayons de tout faire pour améliorer la vie des locataires, et les aider à mieux vivre ensemble."

Kathy COELHO, responsable du service locatif, porte un regard attentif sur son équipe : "Ils exercent un métier de terrain, en relation directe avec les locataires et les entreprises intervenantes, ce qui est à la fois complexe et passionnant".

