

# CHEZ VOUS

JANVIER 2020

Le COL, acteur des territoires !



# SOMMAIRE





1.  EDITO : AU SERVICE DES POLITIQUES PUBLIQUES ..... Pages 4 à 7
2.  ACTEUR DES TERRITOIRES ..... Pages 10 à 33
3.  BATISSEUR DE LIENS ..... Pages 36 à 41



Héphaïstos  
(Tarnos)



Indarra  
(Ustaritz)

4.  LES ACTUALITES DU COL ..... Pages 44 à 57
5.  DIVERS ..... Pages 60 à 65





### AU SERVICE DES POLITIQUES PUBLIQUES

Des Pyrénées-Atlantiques à la Haute-Garonne, en passant par les Landes et la Gironde, le COL déploie son savoir-faire pour accompagner le développement des territoires. Entretien avec Bertrand Bourrus, président du COL.

## QUELLE EST LA PLACE DU COL AUPRÈS DES TERRITOIRES ?

Le COL a vocation à soutenir les politiques publiques au service de tous les territoires. Nous tâchons de répondre aux attentes des élus comme des habitants pour apporter des solutions au cas par cas. C'est la raison d'être du COL depuis 1951. En secteur tendu, nous produisons par exemple de l'accession sociale à la propriété à un prix très abordable, afin de permettre au plus grand nombre, quels que soient leurs revenus, de pouvoir vivre où ils le souhaitent et d'habiter près de leur lieu de travail. C'est une question de

solidarité, d'équilibre entre les territoires et de développement durable. Nous participons ainsi à limiter l'étalement urbain, à protéger l'avenir des zones agricoles en périphérie des villes et à réduire les déplacements. Nous travaillons également à la réhabilitation des cœurs de villes dégradés, comme à Bayonne ou Pau, ou encore à la redynamisation des centre-bourgs en secteur rural, en requalifiant des logements vétustes ou en aménageant de nouveaux quartiers qui s'intègrent au mieux à la vie du village.



## DE QUELS OUTILS LE COL DISPOSE-T-IL POUR ACCOMPAGNER LES POLITIQUES PUBLIQUES ?

Notre coopérative se caractérise depuis toujours par son sens de l'innovation. Cela nous a permis de créer des outils spécifiques, à l'instar de l'Organisme de Foncier Solidaire (OFS) permettant de dissocier les coûts du foncier de ceux du bâti, ou du syndic solidaire GECOSOL créé en partenariat avec Habitat Sud Atlantic. Nous avons également développé de nouveaux modes de construction - je pense notamment à l'habitat et à l'aménagement participatif - et des dispositifs inédits d'accession à

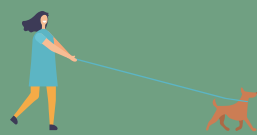
la propriété comme la Société Civile Immobilière d'Accession Progressive à la Propriété (SCIAPP) qui accompagne en douceur les personnes les plus modestes vers l'accession à la propriété. Ce sont autant de moyens mis à la disposition des élus pour les aider à renforcer leur parc de logements sociaux de façon pérenne, offrir à tous l'accès à un logement de qualité et favoriser le mieux vivre ensemble.



## QUELLE EST LA MARQUE DE FABRIQUE DU COL ?

Nous ne travaillons jamais seuls, mais en association avec les acteurs du territoire où nous intervenons, et autant que possible avec les habitants et les riverains. Je songe plus particulièrement ici au projet d'éco-hameau participatif à Haux en Gironde, et à l'opération

très ambitieuse que nous portons sur l'îlot Lapujade à Toulouse. Notre savoir-faire dans l'habitat participatif est largement reconnu. Ces sujets sont expliqués plus en détails au fil des pages de ce magazine.







## QUELS SONT VOS LIENS AVEC LES ÉLUS ?



Certaines collectivités sont au capital du COL et participent à la gouvernance de notre Société Coopérative d'Intérêt Collectif : les départements des Pyrénées-Atlantiques et des Landes, les communautés d'agglomération du Pays Basque et Pau Pyrénées, ainsi que la Communauté de communes du Seignanx. Toutes ont un droit de vote et certaines d'entre elles siègent au Conseil

d'administration du COL. Nous invitons d'ailleurs les collectivités qui le souhaitent à entrer également au capital de notre Organisme de Foncier Solidaire. L'OFS est un outil précieux au service des territoires. D'autant que plusieurs acteurs de premier plan du logement social nous ont déjà rejoints : XL Habitat, Domofrance et Gironde Habitat.

## JUSTEMENT, COMMENT CHOISISSEZ-VOUS VOS PARTENAIRES ?



Nous avons un principe : nouer des partenariats les plus larges possibles, tout en restant indépendant dans l'intérêt de nos coopérateurs. C'était aussi le sens de notre démarche lorsque nous avons rejoint il y a quelques années le groupe coopératif de sociétés d'Hlm Habitat Réuni. Localement, certains partenariats sont également utiles pour porter des projets ambitieux que nous ne pourrions sans doute pas réaliser seuls.

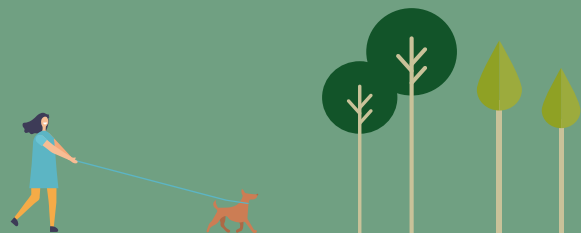
Dans les Pyrénées-Atlantiques, les projets en commun que nous développons avec nos partenaires historiques Habitat Sud Atlantique et l'Office64 de l'Habitat, et depuis peu avec Domofrance, témoignent eux aussi de notre volonté de mutualiser autant que possible nos moyens, et de nous appuyer sur nos complémentarités dans l'intérêt du territoire et des habitants. Dans les Landes, une coopération très fructueuse a été développée avec XL Habitat.



Paloméra (Ondres)



Joannis de Suhigaraychipy (Hendaye)







Kaminoa (Espelette)



Indarra (Ustaritz)







## ACTEUR DES TERRITOIRES !

# “ LE COL, SUR LE TERRAIN DEPUIS PRÈS DE 70 ANS ! ”

Depuis la première opération portée à Bayonne en 1951, le COL a bâti plus de 7 500 logements dans les Pyrénées-Atlantiques, les Landes et la Gironde. À l’écoute des élus comme des habitants, la coopérative participe depuis toujours à la mise en œuvre des politiques publiques du logement. Ses valeurs, son savoir-faire et son goût de l’innovation lui permettent d’apporter des solutions adaptées aux enjeux locaux. À la fois promoteur-constructeur, bailleur social et aménageur foncier,

la coopérative est l’interlocuteur privilégié des collectivités locales dans leur stratégie de développement. Un interlocuteur attentif aux besoins de chaque territoire, qui est force de propositions pour imaginer des réponses innovantes au cas par cas.

Par exemple, sur la côte basco-landaise où le marché immobilier est sous tension, le COL invente grâce à son Organisme de Foncier Solidaire une nouvelle façon de vendre des logements à un prix très abordable, afin de permettre au plus grand



Harrobiondo (Ascain)



Jardins suspendus (Bordeaux)

nombre de vivre et travailler sur place. Dans les petites communes rurales, le COL s’implique pour réhabiliter et revitaliser les centres-bourgs. À Bayonne, Bordeaux, Pau et bientôt Toulouse, la coopérative s’appuie sur l’habitat participatif pour accompagner les accédants en quête d’un autre modèle de production, fondé sur la solidarité entre voisins, le partage et le vivre-ensemble. À Ascain, Mourenx ou Billère, le COL lance un dispositif de location-vente pour permettre aux personnes les plus modestes n’ayant pas accès aux crédits bancaires, d’acquérir en douceur et de manière

sécurisée leur résidence principale via une Société Civile Immobilière d’Accession Progressive à la Propriété (SCIAPP)...

Le logement est une question centrale qui impacte de plein fouet la vie quotidienne des habitants, les politiques de déplacements, la convivialité dans les quartiers ou encore la qualité de l’environnement. Pour toutes ces raisons, le COL assume et revendique définitivement son rôle d’acteur des territoires à part entière.







## ACTEUR DES TERRITOIRES !

“

### FONCIER SOLIDAIRE, UN OUTIL INNOVANT AU SERVICE DES TERRITOIRES ”



**Le dispositif «foncier solidaire» permet au COL de produire des logements accessibles au plus grand nombre, en secteur tendu comme en milieu rural.**

Expérimenté avec succès à Espelette puis à Bidart, le dispositif «Foncier Solidaire» mis en place par le COL se révèle un outil précieux au service des ménages modestes et des communes. Dans les grandes lignes, son principe repose sur la dissociation du foncier et du bâti, l'Organisme de Foncier Solidaire (OFS) du COL restant propriétaire du terrain. Vingt-sept opérations sont désormais sur les rails dans les Pyrénées-Atlantiques, les Landes, en Gironde et en Occitanie. Près de 500 logements destinés à des ménages modestes sous plafonds de ressources PSLA, en quête d'une résidence principale, sont ou seront ainsi prochainement commercialisés à des prix très attractifs.



Kaminoa (Espelette)

Le dispositif revêt de nombreux atouts. Pour les accédants, le «Foncier Solidaire» offre l'opportunité d'acquérir son premier logement à un prix très inférieur à celui du marché puisque le coût du foncier est grosso modo retranché du coût final du logement. En zone tendue, là où le prix du foncier est le plus élevé, l'avantage est particulièrement conséquent. C'est notamment le cas sur la Côte basque, où le coût du foncier représente parfois plus de 30 % du coût total du logement. Pour les villes soumises à une forte pression foncière, l'avantage est triple. Le «Foncier Solidaire» leur permet d'accueillir ou de retenir sur leur territoire une population locale souvent jeune, de se constituer un parc pérenne de logements à prix plafonnés, préservés de la spéculation, et le cas échéant de rattraper leur retard au regard des quotas de logements sociaux prévus par la loi SRU à l'horizon 2025. Pour les communes rurales, les enjeux sont différents mais tout aussi essentiels. Les centres-bourgs comptent en effet nombre de logements vacants en déshérence faute de moyens financiers pour les réhabiliter et les remettre sur le marché à un prix raisonnable. Ici, l'économie réalisée sur le coût du foncier permet en quelque sorte de compenser les surcoûts liés aux travaux de réhabilitation, afin de rendre réalisables des opérations qui n'auraient probablement pas pu voir le jour autrement.



Amassade (Pau)



## ACTEUR DES TERRITOIRES !

«  
**LE DISPOSITIF «FONCIER SOLIDAIRE» OFFRE LA POSSIBILITÉ AUX ACCÉDANTS D'ACHETER LEUR LOGEMENT À UN PRIX INFÉRIEUR DE 25 % À 50 % À CELUI DU MARCHÉ. EXPLICATIONS. »**



Baptisé «Foncier Solidaire» par le COL, ce nouveau dispositif d'accès au logement s'appuie sur une disposition légale instaurée par la loi Alur de 2014, puis complétée et consolidée par la loi Égalité et Citoyenneté du 27 janvier 2017 : le Bail Réel Solidaire (BRS). L'opération est mise en œuvre grâce à un partenariat avec un Organisme de Foncier Solidaire (OFS), une structure sans but lucratif. En l'occurrence, le COL est la deuxième structure en France à avoir obtenu dès 2017 l'agrément du Préfet de Région pour son OFS. Concrètement, lorsque le COL construit une nouvelle résidence, il fait appel à l'OFS pour se porter acquéreur du terrain à sa place, via un emprunt d'une durée maximale de 80 ans auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations. L'accédant sous plafonds de ressources PSLA qui achète ensuite un logement n'acquiert en réalité que le bâti. Il est titulaire des droits réels, mais

c'est l'OFS qui reste propriétaire du terrain. L'OFS contrôle l'éligibilité du ménage qui accède à la propriété du bâti (conditions de ressources et capacité à financer le projet). En retranchant le coût du foncier, l'accédant bénéficie de fait d'un prix d'achat inférieur de 25 % à 50 % à celui du marché. Il bénéficie de surcroît à l'achat d'une TVA réduite à 5,5 % et d'un abattement de 30 % sur la taxe foncière. En contrepartie, l'accédant s'engage à verser à l'OFS une redevance mensuelle (droits fonciers) qui s'ajoute au coût d'acquisition du logement, aux charges d'entretien et aux taxes locales. A cet effet, il conclut avec l'OFS un bail de longue durée : le Bail Réel Solidaire. Au COL, le cumul entre la mensualité du prêt consacré à l'achat du logement et la redevance versée à l'OFS reste en tout état de cause inférieur au montant d'un loyer dans le libre pour un bien équivalent.



Duna Verde (Capbreton)

Comme n'importe quel propriétaire, l'acquéreur d'un logement acheté en «Foncier Solidaire» est libre de revendre à tout moment son logement, dont le prix est indexé sur l'évolution des coûts de construction. Il ne peut toutefois pas revendre son bien à n'importe qui.

En cas de cession, le vendeur cèdera le bien à une personne sous conditions de ressources, après avoir sollicité l'agrément de l'OFS.

L'OFS encadre le prix de revente du bien pendant la durée du bail, assurant ainsi le caractère anti-spéculatif et solidaire du dispositif. Ce mécanisme garantit que le logement restera réservé à l'accession sociale quelles que soient les conditions du marché. C'est l'assurance pour la commune de conserver son parc de logements sociaux.

Les logements vendus en «Foncier Solidaire» sont désormais comptabilisés dans les quotas de la loi SRU, au même titre que les logements locatifs sociaux.

**EN RETRANCHANT LE COÛT DU FONCIER, L'ACCÉDANT BÉNÉFICIE D'UN PRIX D'ACHAT INFÉRIEUR DE 25 % À 50 % À CELUI DU MARCHÉ.**









« **DES EXEMPLES CONCRETS DE VENTE EN FONCIER SOLIDAIRE** »



**Jakintza (Bidart)**

Type	Surface habitable	Prix de vente	Redevance mensuelle
T2	avec balcon/loggia (R+1)	45,70 m <sup>2</sup>	109 500 €
	avec balcon/loggia (R+2)	45,70 m <sup>2</sup>	113 000 €
T3	avec terrasse	64,71 m <sup>2</sup>	86 €
	avec balcon/loggia + cellier	65,18 m <sup>2</sup>	90 €
T4	avec terrasse + cellier	90,23 m <sup>2</sup>	117 €
	avec balcon/loggia + cellier	81,52 m <sup>2</sup>	109 €
T5	avec balcon/loggia + cellier	91,38 m <sup>2</sup>	121 €



**Sahatsak (Anglet)**

Type	Surface habitable	Prix de vente	Redevance mensuelle
T2	avec terrasse	45,90 m <sup>2</sup>	107 000 €
	avec balcon/loggia	49,39 m <sup>2</sup>	114 000 €
	avec terrasse	49,39 m <sup>2</sup>	117 000 €
T3	avec terrasse	69,04 m <sup>2</sup>	141 000 €
	avec balcon/loggia	67,71 m <sup>2</sup>	146 000 €
	avec terrasse	69,04 m <sup>2</sup>	148 000 €
T4	avec terrasse	67,71 m <sup>2</sup>	149 000 €
	avec terrasse	81,01 m <sup>2</sup>	169 000 €





## ACTEUR DES TERRITOIRES !

“ **LE FONCIER SOLIDAIRE, C’EST UNE RÉVOLUTION !** ”

**IMED ROBBANA, DIRECTEUR DU COL, PRÉSENTE LES ATOUTS CLÉS DU DISPOSITIF « FONCIER SOLIDAIRE » ADOSSÉ À L’ORGANISME DE FONCIER SOLIDAIRE DU COL.**

### Quel est le rôle de l’Organisme de Foncier Solidaire ?

Il porte le foncier à la place de l’accédant. Ça change tout. À la différence d’un particulier, l’Organisme de Foncier Solidaire mis en place par le COL peut emprunter sur le très long terme auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations, jusqu’à 80 ans. Cette durée particulièrement longue permet de lisser le prix d’achat du terrain dans le

temps. C’est un atout considérable pour produire des logements en secteur tendu, par exemple sur la Côte basque où le prix du foncier est prohibitif. Grâce à ce mécanisme, l’OFS nous permet de construire et de vendre partout des logements à prix abordables dans des communes qui ne seraient pas accessibles autrement aux ménages modestes. Je pense notamment à Biarritz, Bidart, St Jean de Luz ou Bordeaux. Cela nous permet également de maintenir une offre de logements accessibles dans les quartiers populaires en cours de gentrification, où la flambée actuelle des prix du foncier oblige les plus modestes à s’éloigner du centre-ville. En un mot, c’est une véritable révolution !



### Quels intérêts pour une commune ?

D’abord, les logements vendus en « Foncier Solidaire » sont éligibles aux quotas sociaux de la loi SRU. Ensuite, le fait que l’OFS porte le terrain sur le long terme garantit à la commune de conserver un parc de logements destinés exclusivement à l’accession sociale. C’est une réponse efficace au risque de spéculation immobilière puisque les élus sont assurés que le logement ne sera pas revendu sur le marché libre. Ainsi, avec le dispositif de « Foncier Solidaire », les subventions publiques versées au lancement de l’opération ne le sont plus à fonds perdus. L’OFS donne de la légitimité aux aides publiques qui doivent être désormais considérées comme un investissement sur le très long terme. C’est un atout important pour les finances des collectivités.

### Quels impacts pour les territoires ?

En offrant la possibilité de construire partout des logements accessibles aux ménages modestes, le « Foncier Solidaire » permet de repenser notre modèle de développement en luttant contre l’exode des populations les moins aisées en périphérie des villes. Le dispositif apporte des solutions nouvelles en matière de mixité sociale, de déplacements, d’étalement urbain, d’environnement... Je suis persuadé que le « Foncier Solidaire » peut être un outil efficace au service du développement durable dans toutes ses composantes. C’est une réponse adaptée aux enjeux actuels, aussi bien en ville qu’à la campagne. Je pense par exemple à la question des centres-bourgs. Un certain nombre d’entre eux ont besoin de développer une petite offre en accession sociale à la propriété. Réhabiliter un immeuble ou une maison de centre-bourg coûte souvent très cher. Sans aides publiques massives, il est très compliqué de produire des logements destinés à l’accession sociale. Dans ce contexte, en dissociant le foncier du bâti, le « Foncier Solidaire » se révèle une alternative intéressante en proposant des prix de vente qui restent accessibles à tous malgré les travaux de rénovation engagés. Pour les communes rurales, c’est un levier intéressant pour accompagner la réhabilitation de leur centre-bourg.



# ACTEUR DES TERRITOIRES !

## “ LES ÉTAPES CLÉS ”

24  
MARS  
2014



Promulgation de la loi Alur définissant les Organismes de Foncier Solidaire.

20  
JUILLET  
2016



Ordonnance n° 2016-985 liée au Bail Réel Solidaire.

28  
MARS  
2017



Création par le COL de l'association loi 1901 «COL Foncier Solidaire».

10  
MAI  
2017



Décrets liés aux OFS et aux BRS.

3  
OCTOBRE  
2017



L'association obtient l'agrément préfectoral d'Organisme de Foncier.

20  
FÉVRIER  
2019



L'association se transforme en SCIC sous l'appellation «La Coopérative Foncière Aquitaine».

### OFS : UN OUTIL DE COOPÉRATION

Le COL a très tôt souhaité élargir la gouvernance de l'Organisme de Foncier Solidaire à d'autres partenaires, afin d'en faire un outil ouvert à tous et au service des politiques publiques. A cet effet, il a rencontré dès 2018 plusieurs collectivités territoriales, sociétés et organismes d'Hlm, afin de les inviter à rejoindre l'OFS. C'est pour mieux les intégrer que l'OFS s'est restructuré début 2019 en Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC) dénommée «La coopérative foncière Aquitaine». La forme de SCIC a l'avantage d'associer facilement des partenaires très variés, tant par leur nature que par leur capacité financière. Ainsi, «La coopérative foncière Aquitaine» est constituée de cinq collègues associés : les accédants titulaires d'un BRS, les fondateurs de l'OFS (le COL et la

structure de développement de la Fédération des coopératives d'Hlm), les collectivités locales (la Communauté de communes du Seignanx, l'Agglomération de Pau-Pyrénées, l'Agglomération Pays Basque, Bordeaux Métropole, les Conseils départementaux de Gironde, des Landes et des Pyrénées-Atlantiques), les opérateurs organismes d'Hlm (XL Habitat, Domofrance, Gironde Habitat), les autres partenaires (Herrikoia, etc...). En outre, l'OFS dispose d'un Conseil d'administration de dix-huit membres et d'un Comité d'engagement composé des différents opérateurs et collectivités dans lesquelles des opérations sont réalisées. Celui-ci se réunit autant de fois que nécessaire, dès que des opportunités foncières se présentent.

## “ LES PROGRAMMES EN FONCIER SOLIDAIRE ”





## ACTEUR DES TERRITOIRES !

# “ L'EPFL PAYS BASQUE SE DOTE À SON TOUR D'UN OFS ”

DEPUIS AVRIL 2019, L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC FONCIER LOCAL PAYS BASQUE DISPOSE LUI AUSSI D'UN ORGANISME DE FONCIER SOLIDAIRE BAPTISÉ «BIZITEGIA». RENCONTRE AVEC SON DIRECTEUR ARNAUD PORTIER.

### Quelle différence entre Bizitegia et l'OFS du COL ?

Bizitegia est le premier Organisme de Foncier Solidaire en France hébergé au sein d'un EPFL existant. Prolongement naturel des compétences foncières de l'EPFL Pays Basque, Bizitegia repose donc sur un modèle économique unique. La clé de voûte de ce modèle est la solidarité financière consentie par l'EPFL au profit de Bizitegia. En contrepartie, Bizitegia n'interviendra que sur des terrains achetés et portés par l'EPFL pour le compte des 158 communes qui composent l'établissement public. En conséquence, à la différence de l'OFS du COL, Bizitegia n'interviendra qu'au Pays Basque. Il ne se retrouvera jamais en concurrence avec les autres acteurs de l'immobilier, évitant ainsi tout risque de spéculation foncière. Les deux OFS sont complémentaires car certaines communes auront parfois intérêt à faire appel au COL pour augmenter leurs quotas de logements sociaux, en évitant que le foncier ne soit justement repris par des opérateurs privés.



Quai Chaho (Bayonne)



Arnaud PORTIER, Directeur EPFL Pays Basque

### Quelles sont vos priorités ?

Nous nous fixons un objectif de production d'une vingtaine de logements par an. Deux premières opérations sont déjà lancées à Bayonne, justement en partenariat avec le COL : quai Chaho et quai Bergeret. À travers Bizitegia, l'EPFL Pays Basque souhaite proposer à des ménages aux revenus modestes une offre de logements en accession à la propriété à coûts définitivement maîtrisés, de 30 % inférieurs aux prix du marché, non seulement dans les secteurs tendus du Pays Basque, mais également à l'intérieur du territoire.

Nous sommes convaincus que c'est un outil pour redynamiser les territoires ruraux et les centres-bourgs, en réhabilitant des logements et en créant des locaux commerciaux. Dans la Vallée des Aldudes par exemple, certaines offres d'emploi ne sont pas pourvues faute de logements. Le rôle de Bizitegia pourrait être ici de réhabiliter des maisons anciennes pour proposer une offre de logements attractive et accessible.



Zubi Mayou (Bayonne)

## ACTEUR DES TERRITOIRES !

# « DE L'HABITAT À L'AMÉNAGEMENT PARTICIPATIF »

**DANS LA PETITE COMMUNE DE HAUX, EN GIRONDE, LE COL LANCE UNE OPÉRATION D'AMÉNAGEMENT PARTICIPATIF AMBITIEUSE, ASSOCIANT À LA FOIS LES ÉLUS, LES FUTURS ACCÉDANTS, LES RIVERAINS, MAIS AUSSI L'ENSEMBLE DES HABITANTS.**

«Aujourd'hui, constate le directeur du COL Imed Robbana, l'urbanisme a besoin de se réinventer, le système est beaucoup trop vertical. Les projets sont généralement conçus par des spécialistes, souvent brillants certes, mais qui pensent à la place des habitants.

Nous voulons casser les habitudes et faire de l'aménagement participatif à l'échelle d'un territoire, dans le même esprit que les projets en habitat participatif que nous menons à l'échelle d'une résidence.»

C'est à Haux, une commune de 800 habitants située en Gironde à 25 kms de Bordeaux, que le COL s'est lancé en 2018 dans cette nouvelle aventure, en étroite collaboration avec la municipalité ainsi que l'agence toulousaine Faire-Ville, spécialisée dans l'accompagnement d'opérations participatives.



Présentation du projet de Haux au Congrès Hlm de Paris

Concrètement, le projet consiste à réaliser un écohomeau destiné à accueillir une vingtaine de logements et de nouveaux équipements publics sur un terrain situé en plein centre-bourg du village. Mais comme dans tout projet d'habitat participatif, l'essentiel tient finalement avant tout à la méthodologie. L'écohomeau de Haux se veut un lieu d'expérimentation d'une nouvelle façon de faire le village et de l'habiter, basée sur des principes de participation et de coopération, avec l'ensemble des habitants et des acteurs concernés, appelés ici à coconstruire le projet et à l'habiter ensemble.

La vie actuelle du site, les activités qui aujourd'hui s'y développent, la proximité du terrain avec des lieux importants du village (l'école, la biblio-média, les terrains de pétanque, de basket, de tennis, un lotissement) ont été les premiers leviers pour enclencher cette démarche participative et inclusive. «Nous sommes convaincus que l'acceptabilité d'un projet

doit d'abord passer par l'implication des premières personnes concernées : les futurs accédants bien sûr, mais aussi l'ensemble des habitants du village», confie Imed Robbana. Une quinzaine de rencontres citoyennes se sont tenues à cet effet. Elles ont permis de présenter les objectifs de la démarche, d'imaginer ensemble les aménagements futurs, de concevoir les logements en concertation avec les candidats à l'accession, mais aussi de faire évoluer le projet en prenant en compte les attentes des habitants.

Gironde Habitat, l'Office public de l'habitat de la Gironde, a en outre accepté de prendre part au projet et de porter plusieurs logements locatifs sociaux. Ce partenariat permet aux futurs locataires de participer eux-aussi à la réflexion engagée. À Haux comme ailleurs, à l'échelle d'une résidence, d'un quartier ou d'un territoire, le vivre-ensemble ne se décrète pas, il se construit jour après jour.







ACTEUR DES TERRITOIRES !

“ JE SUIS 100%  
SATISFAITE ! ”



### TROIS QUESTIONS À NATHALIE AUBIN, MAIRE DE HAUX.



#### Quelle est la genèse de l'écohaméau ?

Répondre à une urbanisation en milieu rural, dans un village à fort caractère, lutter contre une vision « rurbaïne » pavillonnaire, favoriser la mixité sociale dans un cadre environnemental au centre de notre village ont été les éléments moteurs de notre réflexion dès 2017. Le devenir de nos jeunes et nos anciens au sein de leur village nous semblait également essentiel.

Après un déplacement au Pays Basque et dans les Landes, au vu des réalisations et des rencontres avec les habitants, le COL (pour certains d'entre nous la réminiscence des Castors !) nous est apparu comme le partenaire idéal de ce projet ambitieux pour construire autrement.



#### Qu'apporte la démarche participative ?

Pour le moment, je suis 100 % satisfaite ! D'abord, en associant très en amont les candidats à l'accession à la conception du projet, nous sommes sûrs de répondre à la demande. C'est du sur-mesure. Pour les accédants, c'est aussi une façon de connaître leurs futurs voisins et de créer progressivement des liens avec les autres habitants du village. Enfin, la démarche participative offre l'opportunité aux habitants et aux riverains de faire part de leurs craintes ou de soumettre de nouvelles idées. De fait, le projet a évolué grâce à eux. Nous avons modifié les accès, l'éclairage public, les cheminements...

Par ailleurs, notre vision de la mixité sociale a voulu associer du locatif dans ce projet et avec la complicité de Gironde Habitat nous avons plusieurs demandeurs qui participent à toutes nos réunions.

#### Que reprenez-vous des rencontres avec les habitants ?

La première réunion publique a été un véritable succès quant à la participation des habitants et des riverains. Nombre d'entre eux étaient très sceptiques au départ et curieux de comprendre le sens de ce projet. Après les explications du processus de l'aménagement participatif, du sérieux de la méthode, de l'implication des élus à celle-ci, ils ont compris la sincérité de la démarche et se sont investis dans le projet. Au fil des réunions le nombre d'Hauxois a diminué, mais beaucoup d'entre eux nous ont exprimé leur confiance en cette démarche. Les futurs habitants se sont engagés allégrement dans la vision idéale de leur lieu de vie avec une véritable envie de partager des espaces (salle commune, buanderie, jardin, atelier de bricolage...) mais aussi de participer activement à la vie du village. Quelques riverains ne voulaient que préserver leur intimité mais ont néanmoins participé jusqu'au bout aux réunions et ont pu apprécier que leurs remarques - quelquefois égoïstes - étaient écoutées voire prises en compte dans le processus engagé.



ACTEUR DES TERRITOIRES !

«  
EUX-RE  
À TOULOUSE !  
»

LAURÉAT DE L'APPEL À PROJETS «DESSINE-MOI TOULOUSE» LANCÉ PAR TOULOUSE MÉTROPOLÉ, LE COL PORTE UN PROJET AMBITIEUX VISANT À AMÉNAGER ET RÉHABILITER UN QUARTIER POPULAIRE À PROXIMITÉ DU CENTRE-VILLE.

**t** **dessineMOI**  
**TOULOUSE**

Le 28 novembre 2017, le président de Toulouse Métropole annonçait le lancement de «Dessine-moi Toulouse», une démarche inédite visant à «favoriser la créativité et les initiatives originales au service de projets économiques, urbanistiques, artistiques, culturels et sociaux». Jean-Luc Moudenc, maire de Toulouse, dévoilait quelques mois plus tard une liste de quinze sites structurants ou à forts potentiels nécessitant chacun des aménagements de grande envergure, mettant en œuvre un urbanisme exemplaire. Un appel à projets innovant, ouvert au privé comme au public, était lancé en suivant. Une opportunité à ne

pas laisser passer pour le COL, implanté depuis peu sur les rives de la Garonne et séduit d'emblée par la démarche de Toulouse Métropole. La coopérative a aussitôt jeté son dévolu sur l'îlot Lapujade situé au cœur d'un quartier populaire proche de la gare de Toulouse-Matabiau. Un site de 8 600 m<sup>2</sup> à fort potentiel, composé d'une maison d'habitation et de quatre bâtiments industriels construits dans les années 50, occupés aujourd'hui par des locataires. «Le défi était exaltant car la Métropole nous a donné carte blanche pour leur proposer tout ce qui nous passait par la tête !» se souvient Imed Robbana, le directeur du COL.

Il n'en fallait pas plus pour motiver les troupes et se lancer dans une vaste et belle aventure collective baptisée «Eux-RE», réunissant non seulement les équipes du COL, l'atelier toulousain d'architecture et d'urbanisme AR 357, la coopérative Faire Ville spécialisée dans les démarches participatives, mais aussi l'agence Intercalaire ayant pour objet l'utilisation et la valorisation des espaces vacants, l'atelier Cycles-Re qui donne une nouvelle vie aux vélos usagers, l'association La Forêt électrique dédiée à la création d'un Pôle Cinéma, e-Graine, Etic, Audiès, EnSsemble, Recyclivre...

«L'idée n'était pas de bâtir seuls dans notre coin un programme immobilier sans âme, poursuit Imed Robbana. Fort de notre expérience dans l'habitat participatif et fidèle à nos valeurs de solidarité, nous voulions au contraire associer l'ensemble des riverains et des acteurs socio-économiques déjà présents sur le site pour imaginer avec eux un véritable lieu de vie à même de consolider l'esprit du quartier.»





Cette approche singulière, ponctuée de très nombreuses rencontres sur le terrain, a débouché sur une proposition audacieuse, mixte et génératrice de lien social. Lauréat en mars 2019 de l'appel à projets face à deux concurrents privés, le projet propose notamment de conserver et réhabiliter une partie des bâtiments existants pour en faire un pôle d'activités de 1 451 m<sup>2</sup> relevant de l'économie sociale et circulaire, ainsi qu'un pôle de 1 025 m<sup>2</sup> accueillant un cinéma et des activités de production audiovisuelles.

Il prévoit en outre la réalisation de 60 habitations, dont 42 logements participatifs, de commerces de proximité et d'espaces partagés. Cerise sur le gâteau : le phasage complexe des travaux a été conçu afin de permettre aux structures aujourd'hui présentes dans les locaux existants de rester sur place le temps du chantier et de continuer ainsi à exercer leurs activités. L'agence Intercalaire est chargée de l'occupation temporaire des lieux existants, le temps du démarrage du nouveau projet (un à deux ans). Alors... Eux-RE ?

## “ CHACUN A APPORTÉ SA PIERRE À L'ÉDIFICE ”



### RENCONTRE AVEC FLORENT MOTTE, FONDATEUR DE L'ASSOCIATION CYCLES-RE, PARTIE PRENANTE DU PROJET EUX-RE.



Florent MOTTE

### D'ABORD, QUEL EST LE CONCEPT DE CYCLES-RE ?

Les Cycles-Re est une association loi 1901 relevant de l'économie sociale et solidaire, installée à Lapujade depuis 2017, dans les anciens ateliers municipaux de la mairie de Toulouse. Notre objectif consiste à détourner les filières de recyclage des vélos cassés et abandonnés en leur donnant une seconde vie. L'argent généré par les ventes est réinvesti entièrement dans de la création d'emplois et dans l'outil de travail. L'association Les Cycles-Re vise également à favoriser l'insertion professionnelle en formant un public éloigné de l'emploi vers les métiers de l'industrie, de l'industrie aéronautique et de la mécanique vélo. En refabriquant des vélos, les salariés des Cycles-Re se forment sur des compétences techniques présentes dans différents métiers : ajusteur monteur, peintre industriel, soudeur, mécanicien cycles...

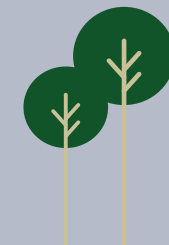
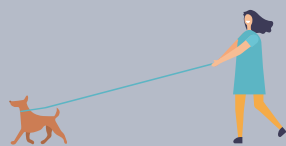
### QUELS SONT POUR VOUS LES ENJEUX DU PROJET EUX-RE ?

L'îlot Lapujade fait partie du vaste projet de réaménagement de tout le quartier de la gare. C'est aujourd'hui un secteur en piteux état, mais avec un fort potentiel en raison de sa proximité avec le centre-ville. Du coup, la pression foncière est énorme. À la différence de ses concurrents, le projet Eux-RE apporte des solutions innovantes qui permettront de conserver l'identité de ce quartier, de maintenir les activités présentes, de renforcer le pôle d'innovation sociale déjà existant, de créer un nouveau pôle culturel et de réaliser des habitats participatifs accessibles à tous pour faire de ce site un véritable lieu de mixité sociale. La démarche collaborative engagée est elle aussi exceptionnelle. L'équipe du projet Eux-RE a rassemblé une grande diversité de partenaires. Chacun a apporté sa pierre à l'édifice pour inventer tous ensemble un modèle économique pérenne, permettant notamment aux associations comme la nôtre de rester en secteur urbain. C'est un projet très ambitieux, unique en France.



> EN SAVOIR PLUS : <https://dessinemoitoulouse.fr>

> EN SAVOIR PLUS : [www.lescycles-re.fr](http://www.lescycles-re.fr)







Résidence Habitat Jeunes Compagnons (Anglet)





## BÂTISSEUR DE LIENS

### “ DES PROJETS COMMUNS AVEC L’OFFICE64 DE L’HABITAT ”

Déjà partenaire d’Habitat Sud Atlantic dans le syndic solidaire GECOSOL, le COL porte également plusieurs opérations avec l’Office64 de l’Habitat.

#### ÎLOT BIREMONT (BOUCAU)



La Communauté d’agglomération Pays Basque a confié au COL et à l’Office64 de l’Habitat la réalisation d’une vaste opération située rue Paul Biremont à Boucau, dans le prolongement de la place Semard récemment aménagée, entre la voie ferrée et l’îlot Lartigue déjà aménagé par l’Office64 de l’Habitat. L’atelier d’architecture anglo Bernard Signoret a été désigné pour accompagner les deux opérateurs sociaux. Le programme immobilier est composé de 147 logements (102 locatifs + 45 accessions sociales PSLA), une surface commerciale de 770 m<sup>2</sup> et un parking en superstructure d’environ 130 places. Le projet se compose de quatre bâtiments de trois à cinq étages implantés de façon à limiter au maximum les nuisances sonores liées à la proximité des voies ferrées. Un macro-lot foncier sera vendu au COL par l’Office64 de l’Habitat, qui réalisera sur l’un des bâtiments un total de 67 logements, (35 locatifs + 32 accessions).

#### LAGUNEKIN (ANGLET)

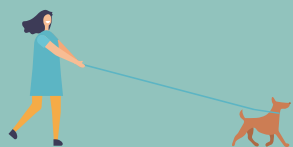


C’est aussi au cœur du quartier Sutar que le COL lance un programme d’habitat participatif. Il construit sur un lot du lotissement Escoundé, aménagé par l’Office64. Conçu par les futurs accédants eux-mêmes, en collaboration avec l’architecte Sylvie Cillaire et Faire Ville, le projet prévoit la réalisation d’une vingtaine d’appartements vendus via le mécanisme du Bail Réel Solidaire (BRS). Pour un T4 de 84 m<sup>2</sup>, compter 194 000 € puis 125 € de droit foncier. Il ne reste plus qu’un T3.

#### INTZURALDE (BÉHOBBIE)



La résidence se situe à l’angle de la rue du capitaine Pellot, à la lisière d’Hendaye et Béhoobie, en face de l’ancienne Poste. Pour concourir à la production de 57 logements (11 accessions PSLA + 17 locatifs pour l’Office64, et 17 accessions en BRS + 12 locatifs pour le COL). Le COL réalise aussi un logement d’urgence et une salle communale en dation pour la mairie. Le tout livrable en 2020. Compter 175 000 € en moyenne pour un T3.



## “ L’ART DE VIVRE ENSEMBLE AU COEUR DES LANDES ”



### **Le COL porte un programme de 47 logements en habitat participatif dans le futur écoquartier des Trois Fontaines à Ondres.**

En 2015, la Mairie d’Ondres a signé un traité de concession avec la Société d’Aménagement des Territoires et d’Équipement des Landes (SATEL) afin de porter la création d’un écoquartier d’une douzaine d’hectares le long de l’avenue du 8 mai 1945, à moins d’un km du centre-bourg. En 2023, ce nouveau lieu de vie respectueux de l’environnement devrait accueillir 480 logements répartis en onze lots, dont quatre affectés à des bailleurs sociaux.

Le programme porté par le COL se situe sur l’îlot S6 et se compose de 47 logements conçus sur le mode de l’habitat participatif. 29 logements seront proposés en accession sociale à la propriété et, pour la première fois 18 logements locatifs en mode participatif.

Grâce à l’habitat participatif, les futurs habitants de la résidence, propriétaires et locataires, peuvent ainsi dès maintenant partager leurs attentes, définir ensemble les espaces partagés, participer à la conception et à la personnalisation de leur futur logement, pour in fine imaginer un lieu de vie qui leur ressemble. La société Faire-Ville, spécialisée dans l’habitat participatif, a été mandatée par le COL pour accompagner la démarche de concertation.

«Le but est de faire émerger une forme d’intelligence collective au service des occupants. Nous leur apportons notre expertise technique tout en étant à l’écoute de leurs envies et de leurs modes de vie», explique Catherine Delpech, responsable du développement et de l’aménagement au COL. Une réunion publique de lancement s’est tenue en Avril 2019 pour présenter le projet et rencontrer les premières personnes intéressées. Renseignements auprès du COL pour se porter candidat à l’achat (05 59 52 56 61) ou à la location d’un logement (05 59 52 32 15).

**EN SAVOIR PLUS : [WWW.LES3FONTAINES.FR](http://WWW.LES3FONTAINES.FR)**

Paloméra (Ondres)





## “ QU’EST-CE QUE L’HABITAT PARTICIPATIF ? ”

Lauréate du trophée 2016 des «Opérations remarquables» décerné par la Fédération nationale des sociétés coopératives d’Hlm, la résidence Terra Arte à Bayonne imaginée par le COL était en Aquitaine le premier projet conduit sur ce mode. Depuis, la coopérative a multiplié les opérations d’habitat participatif, du Pays Basque au Béarn, des Landes à la Gironde et bientôt à Toulouse. «L’habitat participatif, c’est l’idée du faire ensemble pour mieux vivre ensemble», résume le directeur du COL Imed Robbana. L’habitat participatif est particulièrement innovant car il s’inscrit sur le long terme. Ce n’est pas seulement le produit logement

qui doit être attractif, mais aussi son cadre de vie, son environnement. L’objectif est de proposer des logements à prix abordables et accessibles au plus grand nombre, permettant aux futurs habitants de concevoir eux-mêmes leur future résidence, de se rencontrer bien en amont de la livraison des logements, de définir les espaces partagés et de créer de la solidarité. L’humain est au cœur du projet. Un idéal de société qui va bien au-delà des seuls enjeux de construction.



Regroupés à cet effet au sein de l’association «Âge et Partage 64», les futurs habitants se sont déjà réunis à de multiples reprises depuis 2017. «Nous étions à la recherche d’une solution adaptée aux besoins des seniors, proche du centre-ville de Bayonne, qui ne soit ni une maison de retraite, ni une résidence de services hors de prix», confie Colette Schnurrenberger, à la tête de l’association. Les habitants sont associés au projet sur le plan des choix techniques, mais aussi sur la conception du bâtiment et des logements. Les architectes François Hebrard et Laure Prablanc ont été retenus pour accompagner leur démarche.

La résidence dénommée Zubi Mayou sera un lieu de vie pour personnes vieillissantes, adapté aux besoins et projets de vie de ceux qui le composent. En somme, une solution alternative pour préserver et prolonger leur autonomie dans un environnement favorable et éviter l’isolement. Le programme comprend ainsi plusieurs espaces collectifs : une salle de réunion, une chambre d’amis avec une grande terrasse, un potager, un appartement géré par l’association pour loger une personne pouvant faire de l’aide à domicile, une buanderie et une salle d’activités ouverte sur le quartier. Les appartements sont commercialisés sous le régime du «Foncier Solidaire», grâce à l’intervention de l’EPFL, afin de réduire le coût à l’achat, d’éviter tout risque de spéculation et de garantir sur le long terme la vocation sociale de la résidence.

Terra Arte (Bayonne)



## “ UNE RÉSIDENCE SENIORS... PARTICIPATIVE ! ”

**Quai Bergeret à Bayonne, au cœur du quartier Saint-Esprit, le COL lance une résidence destinée aux seniors, conçue sur le mode de l’habitat participatif. Une première !**

Les travaux de la première résidence seniors réalisée en habitat participatif au Pays Basque devraient débuter le long du quai Bergeret à Bayonne à l’automne 2020. À terme, une quinzaine de logements verront le jour.



Groupe Zubi Mayou



Héphaïstos (Tarnos)







## “ DES NOUVELLES DU CLUB DES COOPÉRATEURS ”

Les accédants à la propriété, les locataires, les administrateurs et salariés du COL sont de facto membres du Club des coopérateurs. A ce titre, ils bénéficient de nombreux avantages qui s'étoffent d'année en année.

### • La carte «avantages»

L'association Synergies propose aux coopérateurs titulaires d'une carte d'adhésion des tarifs préférentiels dans de nombreux domaines : mode et accessoires, restaurants, loisirs, séjours... Près de 530 cartes ont été délivrées gratuitement depuis 2018. Pour 2020, la carte Synergies sera disponible au COL à compter du 27 janvier.



### • Les lieux coopératifs

Aux Terrasses de l'Avenue à Anglet, des résidents font vivre des jardins partagés depuis plusieurs années. On y cultive fleurs, fruits et légumes. On y composte des déchets verts de cuisine. On y fait aussi du bricolage : aménagement de la cabane de jardin, structures pour soutenir les plantations, montage d'une serre pour les semis précoces... Des promeneurs viennent profiter du jardin et échangent avec les jardiniers.

Cette action de jardinage collectif fonctionne très bien. Le COL souhaite encourager l'utilisation de la salle commune, toujours sur cette résidence, notamment via l'organisation d'ateliers divers. Des jardins partagés sont également envisagés à Gracien (Bidart) et La Fontaine (Anglet). A suivre...

### • Les aides financières

Les coopérateurs peuvent bénéficier de diverses aides financières selon leurs besoins et leur situation. En 2018, le COL a par exemple versé un peu plus de 30 000 € au titre de l'aide au parcours résidentiel. En outre, la coopérative a signé en 2019 une convention avec l'Association pour le Droit à l'Initiative Economique (ADIE) pour que les coopérateurs qui créent leur entreprise puissent bénéficier sous conditions d'un micro-crédit pouvant aller jusqu'à 10 000 €, d'un prêt d'honneur jusqu'à 4 000 € ou d'un accompagnement personnalisé. Demandeurs d'emploi et salariés peuvent quant à eux solliciter un micro-crédit mobilité jusqu'à 5 000 €.



### • La plateforme d'échanges et de services

Les coopérateurs auront bientôt accès à une plateforme numérique d'échanges et de services depuis le portail internet du COL (<http://le-col.com>). Gratuite et facile à utiliser, reliée au site Synergies, la plateforme permettra d'échanger et de s'informer sur la vie du Club. Indispensable !



Réunion d'information sur le Club des coopérateurs lors du Salon de Biarritz 2019

## “ UN FONDS POUR LA RECHERCHE ET LA SOLIDARITÉ”

Le fonds de dotation créé par le COL et baptisé «Recherches et Solidarités» comporte deux branches : d'une part le soutien à des projets de Recherche & Développement en rapport avec l'habitat social de demain ; d'autre part le financement d'actions de solidarité en faveur des coopérateurs. Sur le premier volet concernant l'innovation sociale, technique et technologique en matière d'habitat et plus généralement «du mieux vivre ensemble», le fonds finance par exemple un projet de recherche consacré aux conditions d'émergence d'une filière d'écohabitat adaptée au logement social, et un autre en partenariat avec des chercheurs de l'Estia à Bidart, sur l'autoconsommation collective. Sur le second volet, qui intéresse directement les propriétaires et locataires du COL, le fonds délivre à la fois des aides individuelles directes (prêt d'honneur solidaire, accompagnement à la mobilité résidentielle des locataires, travaux d'adaptation handicap/vieillessement...) et des aides collectives, à l'instar des partenariats mis en place dans le cadre du Club des coopérateurs avec les associations Synergies à Bayonne et Bi'ô Maïte à Arcangues.



**Bon à savoir :**  
les dons versés au fonds de dotation du COL ouvrent droit pour les particuliers à une réduction d'impôt sur le revenu.



Emilie GIMAZANE, Caroline DAUNES et Jérémie BORDARRAMPE

## “ SYNDIC SOLIDAIRE : 5 ANS DÉJÀ !”

Le syndic solidaire GECOSOL Sud Aquitaine, issu d'une collaboration entre le COL et le bailleur Habitat Sud Atlantic, vient de fêter ses cinq ans d'existence. La petite structure composée désormais de trois salariés affiche un excellent bilan. Fin 2019, GECOSOL gérait 1 318 lots (57 copropriétés et 14 ASL pour 118 lots et macro-lots). Il se démarque de l'activité classique de syndic en apportant aux propriétaires une réelle plus-value en terme de qualité de services et d'optimisation de la gestion. Son action se fonde sur des valeurs développées dans une «Charte du Syndic Solidaire» : la solidarité, la transparence, l'accompagnement, la gestion durable ou encore la qualité des services. Une réflexion est en cours pour restructurer le syndic solidaire, qui est aujourd'hui un Groupement d'Intérêt Economique (GIE), en Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC). Ce changement de statut permettrait d'intégrer plus facilement de nouveaux opérateurs et de donner plus d'ampleur à ses activités.

> 6, rue Albéric Poitrenaud, Bayonne. Tel : 05 47 64 86 78. [www.gecosol.fr](http://www.gecosol.fr)





## À Pau, la résidence des Jardins du Laü prend forme

«Ensems Laü», c'est le nom finalement retenu pas les accédants de la future résidence portée par le COL à Pau, impasse des Jardins du Laü, à deux pas de l'Université et du centre-ville. La démarche participative engagée début 2017 a bien avancé. Plus d'une vingtaine de réunions ont eu lieu avec les candidats à l'accession et neuf familles sont déjà engagées dans ce projet ambitieux qui s'étend sur près de 6 000 m<sup>2</sup> au cœur d'un espace préservé. Les travaux devraient débuter prochainement pour une première livraison de 25 logements au printemps 2021. Imaginée par les futurs habitants eux-mêmes, la résidence se composera à terme de 40 logements dont 12 maisons, 14 logements collectifs et 14 logements intermédiaires, commercialisés exclusivement sous le régime de l'accession sociale à un prix moyen très attractif de 2 300 € le m<sup>2</sup>.

Les participants ont été accompagnés tout au long de la démarche par la société Faire Ville, spécialisée dans l'habitat participatif, et deux cabinets d'architecture (l'Atelier Tanka à Toulouse et l'étude Gauche Muru Dupacq à Orthez). Ensemble, ils se sont interrogés sur l'organisation de la résidence, la conception de chaque logement et ont arrêté la liste des futurs espaces communs accessibles à tous. Selon leurs souhaits, «Ensems Laü» comportera ainsi une salle polyvalente de 95 m<sup>2</sup>, un atelier de bricolage que chacun pourra utiliser à sa guise, un jardin partagé ainsi qu'un studio pour accueillir des amis de passage. Des places sont encore disponibles pour rejoindre l'aventure et intégrer la grande famille «Ensems Laü»!



**En savoir plus :**  
**Le COL (agence de Pau)**  
**112, boulevard Alsace Lorraine,**  
**64000 Pau**  
**Tél. 05 59 62 42 03**  
**06 46 88 95 61**  
**[www.acheteraicol.com](http://www.acheteraicol.com)**



## LES ACTUALITÉS DU COL

# “ UN AUDIT... ET DES SOLUTIONS ! ”

Habitat & Territoires Conseil, filiale de l'Union Sociale pour l'Habitat, a été mandaté en 2018 par le COL pour conduire un audit complet sur la qualité de ses services aux coopérateurs. Les salariés du COL ont été consultés dans le cadre d'ateliers thématiques pour évoquer leurs méthodes de travail et partager leurs expériences respectives. Ces rencontres se sont articulées autour de trois axes principaux : la réception et la garantie de parfait achèvement, le traitement des réclamations et la relation courante au coopérateur. Ce vaste travail de réflexion a finalement débouché, fin 2018, sur un plan d'actions. Tour d'horizon des premières mesures mises en œuvre.

### Réception et garantie de parfait achèvement

«L'audit a montré qu'il était possible d'anticiper plus encore les modalités internes de suivi des opérations en mettant en place de nouvelles procédures, le plus en amont possible du démarrage des travaux», explique Imed Robbana, directeur du COL. Plusieurs actions concrètes découlent déjà de ce constat. Un logement technique sera par exemple mis en place pour chaque nouvelle réalisation. Il ne s'agira pas d'un appartement témoin, mais bel et bien d'un premier logement construit plusieurs mois avant la livraison du chantier et réservé aux équipes techniques afin de corriger les éventuelles erreurs, de tester les équipements et valider le niveau des prestations finales. En ce qui concerne l'enregistrement des réserves effectué par le service maîtrise d'ouvrage lors de la livraison des logements, un référentiel commun doit également voir le jour prochainement pour harmoniser les procédures entre les personnels de la maîtrise d'ouvrage d'un côté et les commerciaux de l'autre. «Nos équipes sont complémentaires mais ne parlent pas toujours la même langue, confie Kathy Coelho, responsable du service locatif du COL. Ce référentiel commun devrait nous permettre de définir de la même façon les réserves, voire les réduire, même s'il en restera toujours, c'est inévitable.»



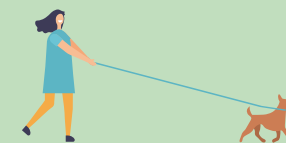
Artémis (St Martin de Seignanx)

### Le traitement des réclamations

L'amélioration des relations avec les locataires était l'un des axes prioritaires de l'audit. Pour cela, le traitement des réclamations a fait l'objet d'une attention particulière. Les réclamations étaient jusque-là traitées par le standard du COL. Pour des raisons d'organisation et de technicité, il est ressorti de l'audit la nécessité de créer un poste d'assistant technique dédié à l'enregistrement et au suivi des réclamations (un robinet qui fuit, une fenêtre qui se ferme mal...). C'est chose faite avec le recrutement en 2019 d'Amélie Vadin (joignable au 05 59 52 70 43, de 9 h à 12 h 30) qui se charge dorénavant d'apporter les premières réponses, de transmettre le cas échéant le dossier aux chargés de clientèle, voire de réorienter l'accédant vers Stéphanie Fernandes, assistante SAV (joignable au 05 40 39 10 31), si le problème relève de la garantie de parfait achèvement.

### Relation courante au coopérateur

L'audit soulignait l'intérêt de développer et fluidifier les moyens de communication entre le COL et ses coopérateurs. Cette observation conduit la coopérative à mettre aujourd'hui en place de nouveaux outils. Les locataires auront accès à un site extranet pour télécharger par exemple des documents (quittances...), contacter le service des réclamations, lire leur relevé de comptes et payer en ligne. D'autres pistes sont par ailleurs en cours de réflexion. Le COL travaille notamment avec le groupement national des organismes d'Hlm Habitat Réuni sur le choix d'une application efficace pour gérer les états des lieux des logements, mais aussi pour suivre régulièrement l'état des résidences, comme des fiches de veille. Ces fiches pourraient être mises à jour à l'occasion de chaque visite d'un membre du COL et/ou par les locataires eux-mêmes. Ces projets sont étudiés sur 2020 et 2021.





## LES ACTUALITÉS DU COL

### “ BIENVENUES AU COL ! ”

#### Priscila Ludovico et Amélie Vadin ont rejoint récemment la grande famille du COL. Présentations.

##### Une nouvelle administratrice

Coopératrice du COL depuis 2016, Priscila Ludovico a participé en tant qu'accédante à la belle aventure collective de la résidence Terra Arte à Bayonne.

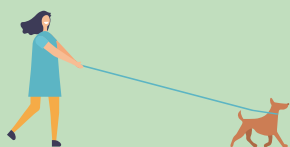
Élue membre du Conseil d'administration du COL lors de l'Assemblée générale 2018 au titre du collègue «Utilisateurs», Priscila Ludovico représente désormais les propriétaires et locataires au sein de la plus haute instance de la coopérative. Elle participe également à l'ensemble des choix stratégiques du COL. Le Conseil d'administration compte dix-huit membres répartis dans huit commissions et comités. La jeune administratrice de 40 ans prend notamment part aux travaux de la commission d'agrément pour les candidats à l'accession et à celle en charge de la communication. Son expérience personnelle de l'habitat participatif, sa bonne humeur et ses compétences sont à cet effet des atouts précieux.



##### Amélie Vadin, Assistante technique et administrative

Son recrutement résulte de l'audit mené en 2018 par Habitat & Territoires Conseil, destiné à améliorer la qualité des services aux coopérateurs. Depuis le 15 avril 2019, Amélie Vadin occupe au sein du service locatif un tout nouveau poste dédié au traitement des réclamations. Son intégration au COL résonne pour elle comme un retour aux sources. Titulaire d'un BTS Professions immobilières, la jeune femme aujourd'hui âgée de 37 ans a en effet débuté sa carrière au service d'un Office d'Hlm en Gironde, avant de partir travailler dans le privé comme assistante de gestion locative, puis assistante syndic. Sous l'autorité de Kathy Coelho, Amélie Vadin est dorénavant l'interlocutrice privilégiée des locataires du COL pour les aider à régler les petits dysfonctionnements de leur logement : fuite d'eau, panne de réception des chaînes TV...

Elle réceptionne tous les appels téléphoniques, intervient en direct lorsqu'elle le peut ou transmet les réclamations les plus lourdes aux chargés de clientèle du COL.











Colibris (St Jean de Marsacq)



Sahatsak (Anglet)





# “ INAUGURATIONS ET 1ÈRES PIERRES ”



- 21.02.2019 : Conférence de presse sur l’OFS au COL et pose 1ère pierre Kaminoa (Espelette) : 5 accessions.
- 19.12.2019 : Conférence de presse sur l’OFS et Inauguration Kaminoa (Espelette) : 5 accessions.







# “ INAUGURATIONS ET 1ÈRES PIERRES ”

- 19.04.2019 : Pose 1ère pierre Amassade (Pau) : 15 accessions.
- 28.05.2019 : Pose 1ère pierre Les Cayennes (Bayonne) : 4 accessions/10 locatifs.





## LE CONCOURS CRÉUTILE

### “ LES LAUREATS ”



Pour la 5ème année consécutive, le COL a participé au Jeu-Concours Créutile, initié par Habitat Réuni. Il s'agit de présenter une création artistique à partir d'emballages, de journaux, d'objets délaissés, mis au rebut. En 2019, 35 coopérateurs ont participé, répartis dans quatre catégories d'âge.

Tous les participants ont gagné une carte-cadeau Nature & Découvertes, d'une valeur de 100 €, 75 € ou 50 € pour les trois premiers de chaque catégorie, et de 20 € pour les autres participants.



#### LES LAUREATS :

##### Catégorie 4 à 7 ans :

- Tosello Chloé (Kantaldi - Lahonce)  
-> Jeu à bille.
- Pauget Eneko (Bolagaïna - Ustaritz)  
-> Robot en boîtes de conserve.
- Oyarzun Elaia (Harrobiondo - Ascain)  
-> Tête d'éléphant.

##### Catégorie 8 à 12 ans :

- Cassaing Mina et Gaillourdet Anouk (Dous Haous - Tarnos)  
-> Monsieur Jardinier.
- Ameziane Naim (Dous Haous - Tarnos)  
-> Livre COL.
- Appou Léanne (Gracien - Bidart)  
-> Babyfoot France/Brésil.

##### Catégorie 13 à 18 ans :

- Guillemot Matéo (Del Mar - Seignosse)  
-> Porte-monnaie.

##### Catégorie + de 18 ans :

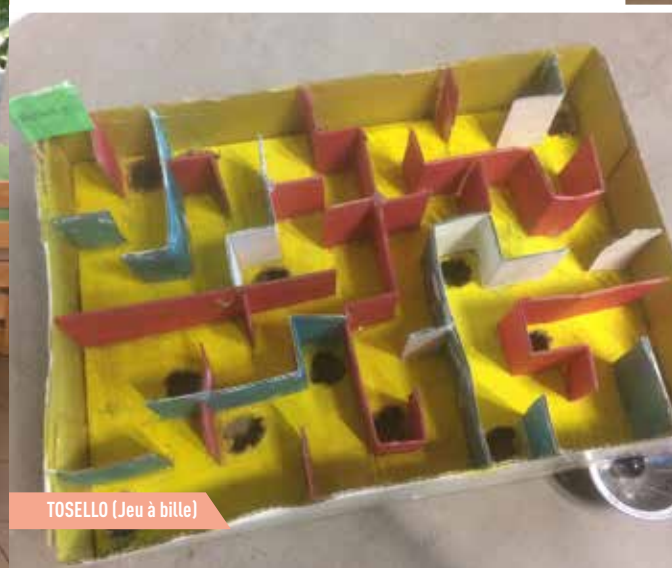
- Techoueyres Martine (Les Chênes - Castets)  
-> Minaudière.
- Bacus Véronique (Dous Haous - Tarnos)  
-> Madame COL.
- Ezquerria Xavier (Florençenia - Anglet)  
-> Cadre COL



CASSAING, GAILLOURDET (Monsieur Jardinier)



TECHOUYRES (Minaudière)



TOSELLO (Jeu à bille)



GUILLEMOT (Porte monnaie)



Basse Consommation, Haute Solidarité

# NOUS IMAGINONS LE LOGEMENT



# DE DE MAIN



**Directeur de la publication :** Bertrand Bourrus

**Directeur de la rédaction :** Imed Robbana

**Secrétaire de la rédaction :** Dominique Tranquille

**Journaliste-rédacteur :** Bruno Fay

**Graphiste :** Redbox

**Photographe :** Patrick Valleau

**Comité de rédaction :** Cécile Elissalde, Jean-Pierre Favier, Elaine Garcia, Priscila Ludovico, Colette Schnurrenberger, Henri Souharce

**Impression :** Abéradère (Bayonne)

**Tirage :** 5000 exemplaires

Salon de Biarritz 2019



# NOUS SOMMES EN TRAVAUX...





### ANGLET

73, rue Lamouly - CS 80133  
64 601 Anglet Cedex

05 59 52 32 15

 @LECOLAnglet

### PAU

112, Boulevard Alsace Lorraine  
64 000 Pau

05 59 62 42 03

 @LeColPau

### BORDEAUX

79 bis, cours d'Albret  
33000 Bordeaux

05 33 09 14 10

 @colbordeaux

### TOULOUSE

25 rue Ozanne  
31000 Toulouse

06 67 79 63 12

 @coltoulouse



[www.le-col.com](http://www.le-col.com)

