



Conseillère commerciale : son rôle, ses motivations

Par définition, le "commercial" effectue la promotion et la vente de produits et services. Au COL, ce poste revêt une autre dimension. Le commercial est en fait un "conseiller commercial", et même plus. Elaine Garcia et Fabienne Féron se définissent comme des "accompagnatrices pratiques et psychologiques".

En effet, en plus d'apporter les compétences essentielles et communes à leur métier, de par leur parfaite connaissance de la "Vente en état futur d'achèvement", leurs qualités d'écoute, de diplomatie et de confidentialité, les deux conseillères commerciales du COL assurent une mission sociale.

La première étape de leur fonction est l'étude et la préparation des dossiers de candidatures selon des critères bien spécifiques au monde hlm. En raison de l'écart entre l'offre et la demande, elles examinent plusieurs dossiers pour un même logement à la vente.

Le profil du candidat est étudié très finement, sa solvabilité reconnue, et le type de logement souhaité adapté à la composition de la famille. Son dossier est alors présenté pour validation à la Commission d'agrément.

Si la décision d'attribution n'incombe pas aux conseillères commerciales, elles ont en charge de l'annoncer et, en cas de rejet, elles assument et partagent la déception des candidats.

Lorsque l'acceptation est effective, le Contrat de réservation (sous-seing privé) est signé. Là encore Elaine et Fabienne doivent contrôler l'effervescence et l'appréhension des futurs propriétaires.

A ce stade, leur conseil en matière de financement se révèle important. Elles assistent les clients jusqu'au bouclage de leur offre de prêt et les guident jusqu'à la signature de l'acte authentique chez le notaire. Par la suite, elles se rendront disponibles pour les aider dans le choix des revêtements de leur logement.

Enfin, elles accompagnent leurs clients pendant toute la durée de la réalisation de l'opération, un parcours d'environ un an et demi, parfois douloureux, souvent joyeux, toujours émaillé d'intenses moments partagés, dont la délivrance est la livraison qu'elles assurent elles-mêmes. "Notre récompense : leurs sourires" déclarent celles qui, malgré leurs différences de formation, de vécu, d'approche de la clientèle, ont comme dénominateur commun le social.

Elaine Garcia, née au Canada, est revenue dans son enfance au Pays basque, terre de ses origines. Diplômée d'une Ecole de commerce, elle exerce durant plusieurs années une activité commerciale indépendante. Elle intègre en 1993 le Conseil Général des Pyrénées-Atlantiques pour traiter des dossiers RMI et de réinsertion, puis sera chargée du secrétariat général du Réseau santé VIH Côte basque. Très sensibilisée à la problématique du logement de ces personnes en difficulté, sa fibre sociale la conduit à intégrer le COL en 2000. D'abord Hôtesse d'accueil à mi-temps, elle rejoint le service commercial en 2002, lors du remaniement de celui-ci. "Alors, est-ce mon côté très famille et très convivial qui m'a tout de suite mise à l'aise dans la mission sociale commerciale ?" s'interroge Elaine. A n'en pas douter, en plus de ses compétences, cela y a certainement contribué.

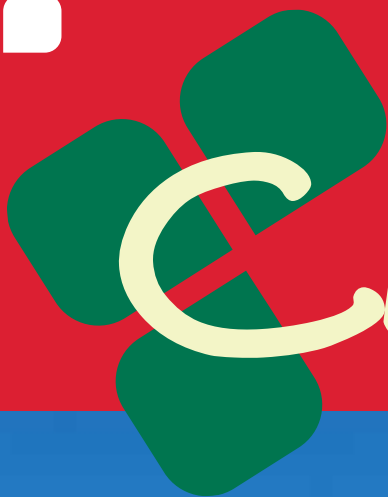
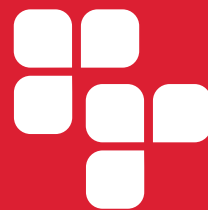
Fabienne Féron est une autodidacte qui, après treize ans dans l'immobilier privé, est arrivée un peu par hasard au COL en 1999. "Et pour rien au monde maintenant je changerais d'orientation ; j'ai toujours été attirée par "le foyer", et ici il prend vraiment toute sa dimension", précise celle qui, petite, rêvait d'être architecte d'intérieur.

Agenda

LES TEMPS FORTS

- **Livraisons de programmes** 4ème trimestre 2005
- Pémaritia (Arbonne) : 25 accessions
- Pémaritia (Bidart) : 16 accessions + 33 locatifs
- **Pose de la première pierre**
- Zubiburu (Ciboure) : Fin 2005
- **Inaugurations**
- Florencenia (Anglet) : 1er trimestre 2006
- Pémaritia (Arbonne - Bidart) : 1er trimestre 2006

Directeur de la publication	Colette SCHNURRENBERGER
Directeur de la rédaction	Didier LASSABE
Secrétaire de la rédaction	Dominique TRANQUILLE
Journaliste-Rédactrice	Christine PRIGENT
Comité de rédaction	Jean-Pierre FAVIER, Patrick LEOEUF, Sonia MARTIN DEL CAMPO
Photographe	Ludovic ZELLER
Conception graphique	Calli Atlantique
Commission paritaire	N° en cours
Tirage	2 500 exemplaires



Chez vous

Le COL actualités, magazine d'informations



■ Le locatif dans tous ses états

- p. 2 **Édito**
- p. 2-3 **Lumière directe**
La location-accession, une solution coopérative
- p. 4-5 **Fenêtre sur**
Le locatif dans tous ses états
- p. 6 **Paysage**
Le COL : Une équipe à votre service
- p. 6 **Passerelle**
Première pierre et inauguration
- p. 7 **Ligne d'horizon**
Florençenia (Anglet)
- p. 8 **Profil**
Profession : Conseillère commerciale
- p. 8 **Agenda**

EDITO


Le logement social en tant que service d'intérêt général s'inscrit parfaitement dans le système national de protection sociale et de solidarité.

Non seulement il trouve son fondement dans la reconnaissance du droit au logement et à la dignité humaine, mais il répond aussi à un déficit structurel d'offres de logements sur le marché. Le problème est d'autant plus crucial dans notre région où la pression foncière ne cesse son inflation.

Le COL, en plus de ses programmes locatifs, accentue ses réalisations en accession sociale à la propriété, notamment en développant la location-accession dans ses nouveaux programmes.

Sur les 97 ventes acquises durant le premier semestre 2005, 79 familles disposent de revenus inférieurs aux plafonds PAS, 18 se situent entre PLS et PLI et 10 % sont issues du parc hlm. A noter que toutes ces familles ont un emploi sur le plan local, de même que celles des 1 000 demandes non satisfaites à ce jour.

De plus, dans la mesure où le COL assure le "volet sécurisation" dans ses protocoles d'accession à la propriété, les demandes de familles à revenus modestes sont de plus en plus nombreuses.

A l'image de nos programmes "Pémaritia" et "Zubiburu", la concertation et l'entente avec les collectivités locales sont indispensables pour la réalisation et la mixité des nouveaux logements. En revanche, pour répondre plus rapidement aux besoins locaux, l'accession sociale que nous développons devrait être prise en compte dans l'article 55 de la Loi SRU, au même titre que le locatif PLS promotion privée.

Peut-être un des moyens de réponse aux objectifs du "Plan d'Urgence", devenus dorénavant des impératifs.

**Colette SCHNURRENBERGER,
Présidente du COL**



LA LOCATION ACCESSION, une solution coopérative

Le développement pour l'accession sociale à la propriété figure parmi les six axes autour desquels le projet de la Loi "Engagement pour le logement" s'articule⁽¹⁾.

Ce projet de Loi prévoit, outre l'application de la TVA à 5,5 % (au lieu de 19,6 %) pour la construction de logements en accession sociale dans le cadre des opérations de rénovation urbaine, l'augmentation des plafonds de ressources des ménages éligibles à la location-accession, en les alignant sur ceux du prêt à taux zéro (mesure annoncée par Jean-Louis Borloo au Congrès HLM).

Rappelons que la location-accession permet à des ménages dont les plafonds de ressources ne dépassent pas aujourd'hui les plafonds PAS, d'acquérir progressivement leur logement (neuf ou ancien).

Pendant la durée de la première phase de l'opération (phase locative⁽²⁾, variable dans le temps), le logement est la propriété de l'opérateur et le ménage s'acquitte d'une redevance composée d'une indemnité d'occupation, de frais de gestion et d'une épargne (la part acquisitive). A la levée d'option, le prix de cession du logement correspond au prix fixé dans le contrat de location-accession, le transfert de propriété se faisant par le transfert du PSLA accordé initialement à l'opérateur. L'acquéreur devient pleinement accédant à la propriété.

Ce type de financement permet à l'acquéreur de réaliser une économie de 10 % sur le montant total du logement, par rapport à une accession "normale".

Le COL, poursuivant sa mission d'offre d'accession à la propriété, livre ces jours-ci son premier pavillon (T4) en location-accession à Pémaritia (Bidart).

Il a pour objectif de réaliser 10 % de sa production annuelle en PSLA ; 14 logements seront livrés en 2006 (3 à Labatut, 5 à Capbreton et 6 à Ciboure), plaçant ainsi le COL au rang de premier opérateur de logement social à lancer ce type d'opérations dans les départements 40 et 64.

(1) Il prend la suite du projet "Habitat pour tous", et doit être présenté au Parlement au mois de Novembre.

(2) Phase locative : sans donner accès à la signature d'un bail et droit au maintien dans les locaux.



Assemblée générale de la Fédération des Coopératives HLM - Avril 2005.



Résidence Pémartia à Bidart, livrable fin 2005.

- L'acquéreur a le choix de lever l'option au bout d'un à quatre ans. Son statut pendant la phase locative ne lui permet pas de réaliser des modifications dans son logement, aussi minimes soient-elles.
- Certaines banques nationales (Caisse d'Epargne, Crédit Agricole, Crédit Coopératif, Crédit Mutuel, Dexia) ayant signé un partenariat avec les coopératives, sont assurées de par la convention, d'un suivi et de la sécurisation des dossiers.

EN PRATIQUE

Le maintien des avantages fiscaux permet à l'acquéreur de bénéficier de conditions financières nettement plus avantageuses que celles qu'il aurait connues en accession directe :

- Une TVA à 5,5 %.
- L'exonération de la taxe foncière durant 15 ans.

En outre, la location-accession permet à l'acquéreur de constituer une épargne. De son côté, l'effort du COL se traduit par le blocage de sa marge tant que la levée de l'option n'a pas été réalisée.

FINANCEMENT TYPE D'UN LOGEMENT EN PSLA CARACTERISTIQUES DE L'OPERATION

Maison jumelée : Type 4 avec garage
SHAB : 88,81 m²

Montant de la redevance : 660 € (dont part locataire 574 € + 86 € d'épargne)

Levée de l'option (achat) : 4 ans
Acquéreur : couple avec 2 enfants
Revenu net imposable : 18 321 €

	ACQUEREURS	COL
PRIX DE VENTE INITIAL	136 819,00 €	136 819,00 €
Remise (6,50 %) à la levée d'option	8 932,00 €	
Epargne pendant la phase locative	4 128,00 €	
Prix de vente à la levée d'option	123 759,00 €	
Frais de notaire	4 476,00 €	
RESTE à FINANCER	128 235,00 €	
	1,50 % par an sur prix de vente 0,50 % remboursement partiel prêt	
PLAN DE FINANCEMENT	128 235,00 €	136 819,00 €
Prêt PSLA	109 235,00 €	112 500,00 €
Prêt 1 %	9 000,00 €	9 620,00 €
Fonds propres/Apport personnel	10 000,00 €	14 699,00 €

Le locatif dans tous ses états



Le gouvernement poursuit son processus de renouvellement urbain et son vaste programme de relance de la construction locative sociale.

Parallèlement, par la Loi du 13 Août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales (Loi Borloo), il a lancé un nouveau mouvement de décentralisation dans lequel s'inscriront les politiques sociales de l'habitat et l'action des organismes de logement social.

Le Conseil Général a pris la délégation de compétence de l'Etat pour décider de l'attribution des aides publiques relatives à l'habitat. Il en sera de même en 2006 pour la Communauté d'agglomération du BAB.

Ces projets d'envergure doivent pouvoir disposer d'acteurs de terrain aptes à répondre à ces enjeux ; le COL est l'un d'eux.

Plan d'urgence pour le logement

Le COL fait partie des signataires du Plan d'urgence pour le logement au Pays basque, finalisé en Mars 2005. Ce plan, soutenu par la mise en place d'un Etablissement public foncier local et par la création d'un troisième SCOT qui pourrait voir le jour sur la zone intermédiaire, engage ses parties signataires à tout mettre en œuvre pour produire 2 000 logements sociaux entre 2005 et 2008 : 1 360 en PLUS-hlm, 80 PLA-I pour les plus démunis, et 560 PLS-logements intermédiaires à loyer maîtrisé.

Chaque année, il fera l'objet d'une évaluation détaillée sur son niveau d'avancement, ses modalités d'organisation et de suivi, et son impact qualitatif sur les politiques du logement en Pays basque.

Parmi les mesures incitatives, un dispositif d'aide "au surcoût foncier" supporté par tiers entre la commune d'implantation, le Conseil Général et l'Etat, a été mis en place. Malgré ces aides, et compte tenu du coût du foncier, les organismes sociaux devront mobiliser des fonds propres d'une manière significative.

Plan stratégique de patrimoine

Le maintien de la qualité de son patrimoine est un des enjeux du COL, au même titre que sa politique de développement envisagé à un rythme plus soutenu. Des sommes conséquentes doivent être mobilisées chaque année pour les travaux à réaliser sur les résidences, afin de les maintenir à un bon niveau d'entretien. Dans la mesure où il ne s'agit pas de réhabilitation lourde, ceux-ci sont entièrement autofinancés. En effet, il est important de



Résidence Andere Beltza (Biarritz) - Travaux de ravalement.

souligner qu'ils n'entraînent pas d'augmentation de loyer, en dehors des hausses annuelles liées à l'évolution des indices de référence.

Des arbitrages sont donc nécessaires pour l'utilisation des fonds propres dont dispose le COL.

Afin de prévoir et d'anticiper sur l'avenir, un Plan stratégique de patrimoine a été établi et validé par le Conseil d'administration lors de sa séance de Septembre dernier.

Cette politique d'entretien, qui s'appuie sur la connaissance parfaite du patrimoine, mesurera le plus précisément possible les enjeux et les risques des choix de gestion, de manière globale et objective, avec une vision à dix ans.

Ce projet d'entreprise fédérant les différents services du COL (gestion locative, financier, technique) permettra d'adapter et de respecter des stratégies de loyer, de maintenance, de développement, de vente et de partenariat.

Dès à présent, des opérations significatives de ravalements et de mise en peinture des cages d'escaliers ont été lancées à Andere Beltza (Biarritz), Dous Haous (Tarnos) et Txalaparta (Hendaye).

Enfin, le développement durable est désormais pris en compte dans les nouvelles constructions, pour que le logement d'aujourd'hui puisse être celui de demain.

Enquête de satisfaction

L'engagement pris par les organismes HLM au Congrès de Lille en 2003 marque une volonté collective pour améliorer la qualité de service rendu aux locataires.

Ainsi, chaque organisme de logement social se doit de procéder tous les trois ans à une évaluation de la qualité du service rendu aux habitants, afin de mieux cerner les attentes des locataires. Cette évaluation est réalisée à travers une enquête de satisfaction conduite sur la base d'un cahier des charges commun à tous les organismes et élaboré en concertation avec les organisations nationales représentatives des locataires. Le diagnostic comprend six rubriques : la propreté des parties communes et des abords, la maintenance et le fonctionnement des équipements, la qualité de l'accueil et le traitement des réclamations,

la communication avec les habitants, la qualité du cadre de vie, les conditions d'entrée dans les lieux.

Les résultats de l'enquête doivent servir de véritable outil d'aide à la décision pour engager des actions d'amélioration qui seront bien évidemment prises en compte dans le Plan stratégique de patrimoine.

Résultats de l'enquête

Le COL a donc mandaté la société Habitat et Territoires Conseil pour mener l'enquête auprès des locataires de son patrimoine. Sur 806 locataires enquêtés, 340 ont répondu, soit 38 %. Ce chiffre démontre une forte implication des "répondants", à laquelle le COL est très sensible, sachant que sans concertation, il est plus difficile d'évaluer. Après analyse, il s'est avéré que l'échantillon ayant répondu à l'enquête était très représentatif du patrimoine et de son occupation (géographique, individuel, collectif, sociologique...).

Même si les niveaux de satisfaction sont dans l'ensemble très encourageants, des orientations permettant des améliorations ont été clairement identifiées, notamment en ce qui concerne la propreté des parties communes et le suivi des réclamations. Des efforts seront donc accomplis en ce sens, mais les choses ne pourront évoluer de façon significative que grâce également à la collaboration des habitants et à leurs initiatives citoyennes, afin que la satisfaction exceptionnelle des locataires sur la qualité de leur cadre de vie perdure.

SATISFACTION

	MINI	MAXI
Propreté des parties communes	51 %	64 %
Traitement des réclamations	59 %	83 %
Conditions d'entrée dans les lieux	42 %	78 %
Maintenance des équipements des parties communes	62 %	95 %
Cadre de vie	80 %	90 %
Maintenance des équipements du logement	84 %	91 %
Communication aux locataires	53 %	90 %

Le COL : une Équipe à votre Service

28 salariés à votre service, dont 17 femmes et 11 hommes, répartis dans cinq services :

- Construction développement
- Commercial marketing
- Gestion locative
- Comptabilité finances
- Services généraux

15 administrateurs répartis en 7 commissions ou comités, en sus du Bureau :

- Comité économique et financier
- Commission d'appels d'offres
- Comité d'engagement
- Commission d'attributions en locatif
- Commission d'agréments en accession
- Comité de rédaction
- Commission du Fonds de solidarité

Le COL, c'est également 1 926 actionnaires, dont :

- 876 locataires
- 1 041 accédants ou actionnaires non utilisateurs (6)
- 9 partenaires (municipalités, banques...) dont :
 - Caisse d'Épargne des Pays de l'Adour
 - CIL Coop Logement
 - Crédit Mutuel Midi Atlantique
 - SDHC

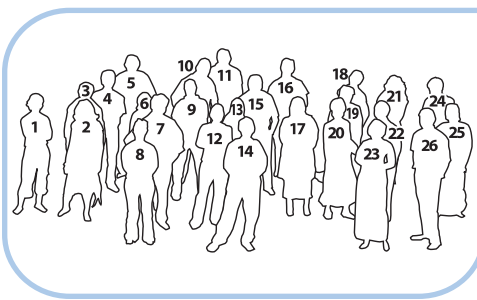


Une partie du conseil d'administration.

1. Marie-Michelle LAGUE - 2. Sylvie VIGE - 3. Teddy TORRES
4. Alain LALANDE - 5. Jean-Marc STEPHANT - 6. Françoise SUHIT
7. Hubert FLOUCAULT - 8. Céline AINCIBOURE - 9. Jérôme CHARRITON
10. Guy LASSALLE - 11. Dominique TRANQUILLE - 12. Karine DELVALE
13. Nelly HUGER - 14. Didier PULIDO - 15. Didier LASSABE
16. Vincent PAGES - 17. Sonia MARTIN DEL CAMPO - 18. Cécile DAUGA
19. Georgette LASSALLE - 20. Anne-Marie LAPORTE - 21. Ludvine MOAL
22. Kathy COELHO - 23. Lydie LABROUCHE - 24. Elaine GARCIA
25. Fabienne FERON - 26. Serge BOISSE

Absentes sur la photo : Marie-Joe CERRAMON - Danielle GUISIANO

Comptabilité-finances - Construction-développement - Gestion locative - Commercial-marketing - Direction-Services généraux



“Première pierre” à Labatut

Le 6 Juillet 2005, en présence de Bernard DUPONT, Maire de Labatut.

Architecte : Thierry GIRAULT à Bayonne.

6 pavillons en accession + 27 locatifs

[19 pavillons + 8 collectifs répartis en 10 T2, 7 T3, 10 T4].



Inauguration de la résidence “rindegia” à St-Palais

Le 30 Septembre 2005, en présence de Jean-Jacques LOUSTAUDAUDINE, Maire de St Palais.

Architecte : Xavier GAUCHE à Orthez.

12 accessions [6 T3 + 6 T4] + 7 locatifs [6 T3 + 1 T4].

Loyers (hors charges) : 344,89 € pour un T3 ; 394,66 € pour un T4. Prix de vente : de 116 620 € à 163 120 €.

Florencenia (Anglet)



Dans le cadre de sa politique de réserve foncière, le COL avait acquis il y a une dizaine d'années, en plein cœur d'Anglet et à quelques centaines de mètres du boulevard du BAB, un terrain de plus de 10 000 m². A proximité d'un ru, le "Florence", le site était resté en l'état jusqu'à il y a quelques mois.

Dans le cadre de son projet "Le Domaine du Malda", le promoteur Robert Alday avait besoin d'un bassin de rétention et avait obligation, selon les nouvelles lois, d'intégrer à l'opération un certain pourcentage de logements sociaux (en l'occurrence 28 %), et un accord a été conclu entre les deux promoteurs. Après étude hydraulique, le promoteur a assuré la réalisation du bassin de rétention sur la partie de terrain appartenant au COL, et ce dernier s'est donc trouvé en possession d'un terrain constructible pour y bâtir la résidence Florencenia.

Liés par leur accord, les deux promoteurs ont également élaboré une étude d'aménagement sur le plan de masse. Résultat : de petits immeubles aux façades élégantes rythmées par des balcons et terrasses, ont été implantés de façon précise et parfaitement intégrés à un environnement créé par un paysagiste, selon les souhaits de la Ville.

"C'était un gros chantier pour la région, explique l'architecte du COL, M. Balhadère. Pas moins de six grues pendant plusieurs mois pour réaliser les 200 logements de ces deux promoteurs. La mairie avait imposé que les deux opérations soient reliées par une même voirie, et après négociation

- Superficie totale : 12 675 m² (64 logements) au sein du Domaine du Malda de 36 000 m² (147 logements)
- Locatif : 10 T2 – 18 T3 – 18 T4
- Investissement : 3 322 000 €
- Subventions : Etat : 10 % - CABAB : 5 % - Fonds propres COL : 10 % CIL Coop Logement : 5 % - Emprunts : 70 % CDC (Caisse Dépôts et Consignations) PLUS (Prêt Locatif à Usage Social)
- Loyer : 4,53 € le m² de surface utile (*)
Exemple : T3 de 67 m² : 350 € par mois.
- Accession : 13 T3 - 5 T4 répartis en trois ensembles - 22 garages en sous-sol
Prix au m² de surface utile : 1 710 €

* Surface utile = surface habitable + moitié des annexes

celle-ci a été en grande partie financée par le promoteur privé. Seule réelle difficulté technique : tous les bâtiments ont dû être construits sur pieux, afin d'atteindre les "bons sols". Si la construction de la résidence Florencenia a été réalisée avec des matériaux traditionnels, son originalité réside dans l'aménagement et la végétalisation de coursives et patios intérieurs".