



« Béarnaise Habitat investit pour les aînés... »

Installée actuellement dans deux petits immeubles au cœur du quartier de l'Hippodrome à Pau, la maison de retraite « Les Lierres », locataire de Béarnaise Habitat, souhaite se développer pour pouvoir répondre à la demande importante en hébergement pour personnes âgées et bénéficier de locaux adaptés.

La construction de la nouvelle maison de retraite « Les Lierres » à Pau a démarré au mois de décembre dernier (cf. photo ci-dessus). La structure comprendra 65 chambres et un accueil de jour de 5 places. Il est également prévu un petit jardin thérapeutique clos pour les patients Alzheimer en continuité directe avec leur hébergement.

Trois questions à Monsieur Philippe Doucin

actuel directeur de la maison de retraite « Les Lierres » et futur gestionnaire.

B.H. : Comment s'est déroulé le projet ?

Ph. D. : « J'ai toujours été associé lors du montage du projet au maître d'ouvrage (Béarnaise Habitat) et au maître d'œuvre (cabinet d'architecture Camborde-Lamaison). Il y a eu beaucoup de réunions et de discussions autour des besoins des utilisateurs finaux. Aujourd'hui nous pouvons dire que le futur établissement, moderne et spacieux, conviendra à tous ».

B.H. : En quoi le projet est-il novateur ?

Ph. D. : « Ce projet de reconstruction est exemplaire par la qualité de sa construction, son respect de l'environnement et le recours aux énergies renouvelables. Les pièces de vie commune sont largement éclairées par la lumière naturelle et des panneaux

solaires seront installés en toiture pour la production de l'eau chaude sanitaire. Les résultats thermiques obtenus sont bien supérieurs à la réglementation en vigueur.

La nouvelle maison permettra une qualité d'accueil plus confortable autant pour les résidents que pour les salariés et aussi de réaliser une économie substantielle sur les charges de fonctionnement ».

B.H. : Combien de personnes sont attendues sur ce nouveau site ?

Ph. D. : « D'ici un an, la future maison de retraite accueillera, en plus des résidents permanents, et ceux reçus en accueil de jour, une cinquantaine de salariés environ ».

Plus que jamais à votre écoute !

Béarnaise Habitat souhaite développer les relations auprès de ses locataires afin de faciliter les échanges quotidiens, améliorer le dialogue et permettre ainsi une meilleure réactivité des services.

À ce titre, des groupes de travail se sont mis en place avec les représentants des locataires et ont abouti à la rédaction de trois documents qui vous sont présentés en détail dans ce numéro :

- un **règlement intérieur**, opposable à chaque locataire, qui définit les règles de vie à respecter par tous, dans chaque immeuble ;
- un **barème de facturation** qui sera appliqué sur les travaux locatifs à l'occasion d'un départ et remis lors du pré-état des lieux ;
- une « **charte qualité** » qui contient des engagements forts et vise à améliorer le niveau de service rendu en fixant des exigences internes claires.

Nous remercions tous les représentants des locataires qui ont participé avec nous à l'élaboration de ces documents et qui nous aideront à les faire respecter !

Bien cordialement,



Martine Lignières-Cassou
Députée-Maire de Pau
Présidente de Béarnaise Habitat



Olivier Subra
Directeur Général de Béarnaise Habitat

Travaux en bref

Résidentialisation de la résidence « Chaperon rouge 1 et 2 » - 70 logements (avenue du Loup à Pau)

> Mise en place de containers enterrés pour la collecte sélective des ordures ménagères,
> Privatisation des espaces avec la création d'une clôture séparative et végétalisée.
Coût des travaux : 49 347 €



Rénovation des porches d'entrées de la résidence Vérone - 100 logements (quartier du Hameau à Pau) :

> Remplacement des portes d'entrées,
> Renforcement de l'éclairage,
> Carrelage des halls extérieurs,
> Reprise des peintures.
Coût des travaux : 49 583 €

Réaménagement des espaces extérieurs de la résidence Hippodrome (2 rue de Fontainebleau et 4 rue de Deauville à Pau) :

> Renforcement de l'éclairage,
> Aménagement des espaces verts et des aires de stationnement.
Coût des travaux : 75 846 €



Rénovation des parties communes de la résidence Castille - 80 logements (place d'Espagne à Pau) :

Peinture des halls, paliers et accès aux parkings souterrains.

Rénovation des façades du lotissement Hibiscus (quartier du Hameau à Pau).

En partenariat avec la ville de Pau, les arbres abîmés situés le long de la rue T. Derème (quartier des Fleurs), seront remplacés par d'autres essences afin de retrouver une harmonie paysagère résidentielle.

Démarrage des études concernant la réhabilitation de la résidence Carrère (72 logements) située avenue du Loup à Pau.

Le projet sera présenté aux locataires au cours du mois de mai et les travaux devraient commencer à la rentrée scolaire 2009.

Le dossier



2 mars 2009 : signature des nouveaux engagements de service entre Béarnaise Habitat et les représentants des locataires (de gauche à droite : Madame Pierre, AFL, Madame Lignières-Cassou, présidente, Madame El Kalkha, CNL, et Monsieur Piron, CLCV).

Les nouveaux engagements de service

Une meilleure réactivité pour l'entretien de vos parties communes

Pour améliorer le traitement de vos réclamations, Béarnaise Habitat vous offre dorénavant la possibilité de signaler tout désordre relatif aux parties communes de votre résidence (halls, cages d'escaliers, ascenseurs, couloirs, paliers, abords extérieurs...) sur simple appel téléphonique gratuit depuis un poste fixe au :

N°Vert 0 800 64 11 64

Du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h30 à 17h (16h30 le vendredi), un accueil dédié enregistre toutes vos réclamations concernant le ménage, les éventuelles dégradations, l'entretien des espaces verts... et veille à son traitement rapide et personnalisé.

N'hésitez pas !!!

Pour les désordres à l'intérieur de votre logement, nous vous rappelons que les coordonnées de votre point-relais ou de votre chargé de patrimoine sont situées sur le panneau d'affichage installé dans votre hall.

Le règlement intérieur

Il correspond au souhait partagé de permettre à chaque locataire de bénéficier d'un environnement paisible des lieux loués, tant sur les parties privatives que sur les parties communes. Remis à tous les locataires et affiché dans les halls, il leur sera dorénavant opposable. Pour chaque nouveau locataire, il sera signé et annexé au bail. Le non respect des dispositions décrites dans ce règlement engage la responsabilité du locataire et peut entraîner la résiliation judiciaire de son bail.



Le barème de facturation unique des états des lieux

Un exemplaire est remis à chaque locataire lors de son entrée dans le logement ainsi qu'à chaque pré-état des lieux réalisé dans les deux mois précédents son départ. Il comporte une grille de tarifs actualisée qui s'appliquera lors d'éventuels travaux locatifs au moment du départ du locataire.

La charte qualité

Elle consigne dans un livret tous les engagements de qualité de service que Béarnaise Habitat offre à ses locataires au quotidien et promet ainsi d'honorer toutes ses actions.

À travers cette charte qualité 7 engagements de service sont pris envers les locataires :

- 1 - Assurer un accueil privilégié
- 2 - Délivrer un logement en bon état et sûr
- 3 - Veiller au bon entretien des parties communes
- 4 - Offrir une écoute 7 jours sur 7
- 5 - Proposer un logement adapté
- 6 - Faciliter un départ sans souci
- 7 - Rechercher la satisfaction des locataires.



Près de 70 locataires référents déjà inscrits !

Dans la continuité des actions menées sur la voie du dialogue avec ses locataires, Béarnaise Habitat a mis en place un dispositif de « locataires référents ».

Véritable relais sur tous les thèmes de la vie collective, le locataire référent joue un rôle d'interface avec les autres locataires et les incite à être acteurs de leur résidence et de la vie de leur quartier. Capable de faire passer un message à tous, il s'implique dans la gestion quotidienne, fait remonter les attentes et les préoccupations de chacun et sait suggérer des améliorations profitables à tous.

Aujourd'hui Béarnaise Habitat s'appuie déjà sur près de 70 locataires référents, interlocuteurs privilégiés de 21 résidences. De nombreuses réunions de concertation ont déjà été menées sur le premier trimestre et nous comptons sur vous pour aller encore plus loin dans cette démarche et partager ce succès ensemble.

Si vous souhaitez devenir « locataire référent » de votre résidence ou pour tout renseignement sur cette démarche, vous pouvez contacter chez Béarnaise Habitat, Mme Marie Mendiboure au poste 365.



Enquête TV

Vous avez été plus de 900 à avoir répondu à la grande enquête que nous avons lancée dernièrement à destination des locataires recevant des chaînes télé câblées et nous vous en remercions. Les résultats sont en cours d'analyse et nous vous présenterons les prochaines orientations et axes de travail que nous comptons engager avec l'opérateur Numéricable.

Consommation d'eau : faites des économies

À la suite des relevés annuels de vos compteurs, une nouvelle brochure pour vous aider à mieux maîtriser vos dépenses d'eau vient d'être éditée et envoyée à tous les locataires ayant des factures d'eau importantes. Un suivi personnalisé sera effectué dans les prochaines semaines auprès des familles concernées. Pour en savoir plus, contactez le service Gestion Locative ou votre point-relais.



20 avril :

Réception au siège de la société des nouveaux locataires qui viennent de nous rejoindre.

23 avril :

Inauguration de la réhabilitation de la cité Phénix en présence de M. le maire de Lagor.

27 avril :

Désignation par le jury de concours spécialement constitué, de l'architecte en charge de la construction d'une soixantaine de logements « BBC » (Bâtiments Basse Consommation) sur un terrain situé bd de la Paix à Pau.

PROJETS

• Béarnaise Habitat a acquis auprès de la ville de Pau, des entrepôts désaffectés situés dans le centre ville au 33-35 rue de Monpezat, pour construire environ 20 logements qui seront certifiés H&E (Habitat & Environnement). Le permis de construire sera déposé prochainement.

• Un partenariat est en cours d'élaboration avec les « Restos du cœur » en vue de la création d'une base logistique pour l'association, lui permettant de faire face à son développement et disposer ainsi de locaux adaptés.



Fin des travaux de réhabilitation de la cité Phénix (9 logements) à Lagor.



RÉUNIONS DES LOCATAIRES RÉFÉRENTS

28 avril :

Résidence Alizé 1 et 2.

30 avril :

Résidence Le Manoir.

05 mai :

Tour 0 à Ousse des Bois.

06 mai :

Résidence ACI QU'EM PLAN à Jurançon.

4 mai :

Réunion de tous les locataires référents en vue de la préparation de la manifestation « Immeubles en fête ».

26 mai :

« Immeubles en fête ».

26, 27 et 28 juin :

Fête du quartier du Hameau à Pau.