



1920 – 2020 ■ 100 ANS

# Toute une histoire !

15 TÉMOINS

partagent leur regard sur le premier bailleur social public des Bouches-du-Rhône





## “ Voilà pourquoi le Département investit dans son office de l'habitat ”

### La Présidente du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

Les racines de 13 Habitat sont nées au début du siècle dernier, en 1920. Celles de notre Département vont encore plus en profondeur dans notre histoire : en 1789 fut crée par la loi, dans chaque département français, une assemblée de membres élus, appelée « conseil du département ». C'était il y a plus de deux siècles. Mais le temps n'y fait rien. 13 Habitat et sa tutelle, le Département, que j'ai l'honneur de présider, restent unis pour un même objectif : offrir un logement à celles et ceux qui en ont besoin.

L'aide sociale est l'une des compétences majeures du Conseil départemental, au même titre que l'enseignement, les transports, les infrastructures routières, l'économie, l'environnement, la culture, etc. Notre collectivité territoriale offre une multitude de services d'entraide : nous versons l'allocation personnalisée d'autonomie (APA)    toutes personnes de 60 ans et plus nécessitant une aide pour les actes de la vie quotidienne ; nous proposons des maisons du bel âge pour lutter contre l'isolement et accompagner les seniors dans leurs démarches administratives ; nous accueillons, informons et suivons les bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA) en contrat d'insertion dans des maisons de la solidarité ; nous offrons des aides à la garde des enfants pour les parents, et à la scolarité pour les collégiens...

Nous avons cette même volonté d'accompagnement en matière de logement, en développant l'offre de logements sociaux par l'intermédiaire de notre office public 13 Habitat, en octroyant des garanties d'emprunts auprès d'organismes publics et privés, en facilitant l'accèsion à la propriété dans l'ancien et dans des programmes neufs, en aidant les propriétaires les plus modestes.

34 000 logements sociaux, où vivent 75 000 locataires dans 73 communes, sont gérés par 13 Habitat. Le Département lui apporte un soutien financier sans faille et partage ses projets de développement : l'Office, centenaire en 2020, peut ainsi faire preuve d'audace et d'agilité : il a adopté un plan stratégique du patrimoine de près de 1,5 milliard d'euros sur 10 ans, de 2019 à 2028, pour réaliser des milliers de nouveaux logements sociaux, et réhabiliter ou r  nov  r énergétiquement les cités et résidences existantes qui le nécessitent.

La solidarité n'est pas un vain mot. Le Département et 13 Habitat l'ont pr  ouv   ces dernières décennies, et plus encore ces derniers mois, en soutenant tous les locataires, particulièrement ceux fragilisés par la crise économique ou diminués physiquement par la crise sanitaire. 100 ans : le bel âge pour 13 Habitat, qui poursuit inlassablement ses actions et ses services.



## “ Nous avons 100 ans et le regard tourné vers l'avenir ”

### Le Président de 13 Habitat

En mai 2015, en pleine confiance avec la présidente du Département des Bouches-du-Rhône, j'ai été élu président de 13 Habitat. Après bientôt six ans de responsabilité et d'expérience à ce poste, plus que jamais, je sais que pour des dizaines de milliers de personnes de notre territoire, nous sommes un recours essentiel pour vivre dignement.

En 100 ans et différentes appellations, 13 Habitat s'est toujours tenu aux côtés des habitants, pour les accompagner dans leur parcours de vie. Parce que sans toit, il ne peut y avoir d'existence heureuse. L'Abbé Pierre en son temps, et beaucoup d'autres avant et après, se sont battus pour ériger le droit au logement en droit fondamental.

Ce siècle d'activité, 13 Habitat l'a traversé en assurant sa mission première, « loger », qui au fil du temps s'est élargi à « réhabiliter » et « rénover ». Mais les gouvernances, les présidences, les directions et les personnels qui se sont succédés et renouvelés dans cette maison, sont allés beaucoup plus loin. En proposant de nouveaux services, d'assistance notamment, de prise en considéra-

tion des besoins, d'intervention en cas de dysfonctionnement ; et aussi d'accompagnement, pour faciliter l'insertion sociale et professionnelle de nos locataires, particulièrement les jeunes ; pour faciliter également le vivre ensemble, la convivialité, le respect. J'ai mis un point d'honneur à ce que la qualité de tous ces services soit sans cesse améliorée.

Bien-sûr, rien n'est parfait, encore aujourd'hui. Mais 13 Habitat a su consolider, avec ses autres partenaires institutionnels et associatifs, cette chaîne de solidarité à laquelle se raccrochent de plus en plus de citoyens. 70% des Français sont éligibles au logement social, et ce taux n'est pas prêt de baisser, avec les crises sanitaires et économiques qui se multiplient.

100 ans et plus que jamais actif. 13 Habitat va continuer de se moderniser pour répondre au plus juste aux besoins des publics. Parce que le logement social est un beau concept, qui a fait ses preuves, et qui a un bel avenir devant lui. Avec l'entraide comme principe immuable.

# TÉMOIGNER pour construire l'avenir

13 Habitat est l'un des plus anciens bailleurs sociaux de France. Et l'un des plus actuels.

Au fil du temps, il a maintenu et renforcé ses obligations de logeur et de constructeur, et a élargi sa palette de services offerts aux locataires, tout en modernisant ses outils et son fonctionnement.

L'office public de l'habitat du Département a ainsi traversé un siècle en donnant à tous les publics la possibilité de se loger et de vivre dignement. 1920-2020 : 100 ans d'existence, ça se fête, en dépit de la crise sanitaire et économique actuelle. Bien au contraire : cette épreuve inédite que nous subissons tous révèle que la solidarité est plus que jamais indispensable à notre société. Nous ne sommes pas les seuls à le penser, et à agir en ce sens.

Pour preuve, les témoignages que nous avons réunis dans cette publication. Institutionnels, élus, professionnels du bâtiment, salariés de l'office et locataires se dévoilent dans ces pages, évoquent leurs expériences dans le monde du logement social et donnent des pistes pour que 13 Habitat continue de s'adapter et reste au service des habitants de ce territoire. Pour un nouveau siècle, au moins.

## /// 1889

Naissance de la Société française des Habitations à Bon Marché. Avec ces HBM, ancêtres des HLM, la notion de « logement social » apparaît pour la première fois en France, sous l'impulsion des philanthropes et des hygiénistes, et amplifiée par les pouvoirs publics. Ces HBM trouvent leurs fondations dans la première loi adoptée pour lutter contre le logement insalubre (1850) et ainsi mettre un terme aux épidémies de choléra. Avec eux, l'objectif est de procurer des logements décentes et accessibles à tous les employés et ouvriers aux revenus modestes, qui s'installent dans les villes pour participer à l'essor du pays.



## /// 1920

Création de l'OPHBM des Bouches-du-Rhône, l'ancêtre de 13 Habitat. Cet Office public départemental gère l'offre et la demande des HBM, avec l'aide de l'Etat et des collectivités locales. Il en est de même dans la plupart des autres départements français. Ce maillage territorial s'amplifie progressivement après la Première Guerre mondiale.



## /// 1920/1940

Réalisation des premiers lotissements sociaux dans le département. Encore aujourd'hui dans le patrimoine de 13 Habitat, la résidence Jean-Masse à Allauch (92 logements) est réalisée en 1931. Viennent ensuite les résidences Louis-Loucheur à Marseille 5<sup>e</sup> (1932), Bernard-Cadenat à Marseille 3<sup>e</sup> (1932), Arles A Richepin à Arles (1932), Burel à Marseille 13<sup>e</sup> (1933), Gontard à Aix-en-Provence (1933), Pasquet à Berre L'Etang (1933), Tassy à Port-de-Bouc (1933), Michelis à Marseille 11<sup>e</sup> (1934), Les Belges à Aix-en-Provence (1934), Clovis Hugues à Marseille 3<sup>e</sup> (1934), Pin Vert à Aubagne (1936) et Ambrosini à Marseille 13<sup>e</sup> (1937).



## /// 1950

Les HLM prennent la suite des HBM. Après le transfert de tutelle du ministère de la Santé à celui de la Reconstruction et de l'Urbanisme (1945), les HBM deviennent les HLM, Habitations à Loyer Modéré. Il s'agit alors de multiplier leurs constructions dans un pays qui, après-guerre, connaît un besoin grandissant en logements.



## /// 1950 / 1970

Création des grands ensembles marseillais. En pleine période de forte croissance économique des « Trente Glorieuses », et avec l'arrivée à Marseille de la première vague des rapatriés d'Algérie, il faut construire par milliers de nouveaux logements. Sortent de terre les grands ensembles, comme Campagne-Lévêque en 1959 (Marseille 15<sup>e</sup>), Bellevue en 1961 (Marseille 13<sup>e</sup>), Le Clos en 1963 (Marseille 13<sup>e</sup>), Trébon en 1963 (Arles), Les Aygalades en 1965 (Marseille 15<sup>e</sup>) et Val Plan en 1966 (Marseille 13<sup>e</sup>). Entre 1968 et 1973, l'OPHBM 13 produit jusqu'à 1000 logements par an.

## /// 1974

L'OPAC succède à l'OPHBM 13. L'Office Public d'Aménagement et de Construction a un nouveau siège social, bâti dans le quartier des Chartreux à Marseille 4<sup>e</sup> arr. (c'est l'actuel siège de 13 Habitat). Sa principale mission est d'entretenir le parc immobilier réalisé en grande partie durant les deux décennies précédentes.

## /// 1991

L'OPAC devient l'OPAC Sud. Une nouvelle appellation, pour mieux se différencier des autres OPAC en France.



## /// 2009

Naissance de 13 Habitat. Les statuts des OPAC et des OPHLM sont unifiés pour donner naissance aux Offices Publics de l'Habitat (OPH). Et l'OPAC Sud devient 13 Habitat. Avec pour objectif de s'adapter aux nouvelles demandes : construire de petits ensembles mieux intégrés dans leur environnement, avec une majorité de T2 et T3, afin de répondre aux besoins des familles monoparentales ou avec moins d'enfants qu'auparavant. Les services en direction des locataires sont également développés.

## /// 2015

13 Habitat change de gouvernance. A la suite des élections départementales remportées par la droite, Lionel Royer-Perreaut, maire des 9<sup>e</sup> et 10<sup>e</sup> arr. de Marseille et conseiller départemental, est élu président de 13 Habitat. L'objectif de la nouvelle gouvernance est de construire à taille humaine tout en réhabilitant le parc immobilier ancien et en appliquant des plans de rénovation énergétique. Sans oublier la qualité de service au bénéfice des locataires. Pour mieux gérer ses 500 résidences et 33 000 logements, 13 Habitat révisé son organisation, restructure ses agences (qui passe de 20 à 9) et spécialise ses métiers.



## /// 2020

100 ans malgré la pandémie. 13 Habitat fête ses 100 ans d'existence dans le contexte inédit de pandémie mondiale au Covid-19. Alors que les locataires, comme tous les autres habitants, sont contraints au confinement pendant deux mois et demi, 13 Habitat poursuit sa mission en faveur du logement décent et moderne pour tous.

# PROXIMITÉ

“ Loger, construire, rénover,  
mais pas uniquement...”



**Jean-Jacques COZZI, directeur général de l'OPAC Sud, de 1987 à 2001.**

Les 100 ans de 13 Habitat ? Ce centenaire éveille en moi de nombreux souvenirs, et c'est bien normal, après 27 années passées dans cet office, 13 en tant que directeur financier puis 14 ans comme directeur général, alors forcément ...

Je suis rentré comme contractuel de l'office HLM le 1<sup>er</sup> octobre 1974, en qualité de responsable du Département économique et financier, et quelques semaines après, le 28 novembre 1974, le décret créant l'OPAC des Bouches-du-Rhône par transformation de l'OPHLM était publié, une première en France, rendue effective au 1<sup>er</sup> janvier 1975. Cette nouvelle historique pour l'Office avait été apportée jusqu'à Marseille, par le secrétaire d'État au Logement, Monsieur Jacques Barrot venu inaugurer le nouveau siège social avec un exemplaire du Journal Officiel de la veille, sous le bras. Notons que l'histoire s'écrivait déjà, puisque ce siège social était bâti sur l'emplacement de l'ancienne cité-jardins des Chartreux, une des plus anciennes de l'Office, construite par l'Office Public d'Habitation à Bon Marché du département des Bouches-du-Rhône.

Autant dire, que nous avons vécu des moments historiques ! Nous avons ensuite pris possession de nos nouveaux locaux, où les équipes actuelles de 13 Habitat poursuivent le travail au profit des locataires qui, on le sait, ont pour beaucoup besoin d'accompagnement spécifique et d'écoute. C'est cet engagement humain que j'ai immédiatement ressenti parmi les salariés de cette maison. Je crois que c'est ce qui fait « la valeur de l'entreprise » à 13 Habitat et cela me semble très important ! Bien-sûr, d'autres valeurs animent les équipes, comme la bonne gestion, à laquelle j'ai contribué dans les fonctions que j'occupais, mais la solidarité me paraît essentielle aujourd'hui.

Revenons un instant sur l'activité financière. Car à l'époque, en 1978 exactement, le service financier devient « juridique et financier », et cette association existe toujours aujourd'hui au sein de la Direction générale adjointe, Administration générale. J'ai eu le plaisir d'être nommé directeur de ce service le 1<sup>er</sup> mars 1982, pour diriger une trentaine de personnes. Pour moi, c'est un service « de poids et de mesures » qui doit veiller au juste équilibre, sur les dossiers les plus divers de l'action financière et juridique. L'ordonnancement, le juridique (avec le contentieux, le foncier, les baux commerciaux, l'accession, les assurances) et puis tout le financement des travaux, que ce soit pour du neuf ou de la réhabilitation. Je crois, sans nous auto-congratuler, que nous avons fait du bon travail !

Cette dynamique, j'ai eu la chance de pouvoir la poursuivre en prenant la direction générale de l'Office le 1<sup>er</sup> juillet 1987 jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2001.

Toutes ces années ont été déterminantes pour la modernisation interne : passer de la comptabilité manuelle et des machines à écrire au Centre Informatique et au Plan bureautique. Signalons aussi qu'à partir de 1989, l'Office a assumé la pleine responsabilité de ses actes avec le départ de l'Agence comptable du Trésor qui, jusque-là, assumait le rôle de comptable dans le cadre de la séparation de l'ordonnateur et du comptable propre aux établissements publics à caractère administratif.

Cela m'amuse de voir qu'aujourd'hui est un nouveau cap de modernisation pour l'Office. On n'a jamais fini d'évoluer ! Et c'est bien normal, car la dynamique de changement est inscrite au cœur de nos métiers, parce que le bailleur social agit en prise directe avec les évolutions économiques, sociales, démographiques etc. Il faut donc s'adapter



Jeunes locataires profitant du programme national «J'apprends à nager» – DR – Juillet 2018

en permanence. Et toujours au plus près de nos équipes et des habitants de nos résidences. Nous étions régulièrement sur le terrain pour aller à la rencontre des locataires, imaginer des partenariats avec les acteurs sociaux, contribuer à la qualité de vie dans les quartiers.

C'est ce que nous avons fait par exemple, en construisant et réhabilitant plusieurs collèges pour le compte du Département à Marseille, Aix, Sausset, Berre... sous délégation de maîtrise d'ouvrage du Conseil Général. Nous avons élargi nos champs d'intervention, nous nous sommes adaptés à la demande de notre tutelle.

On s'adapte aussi lorsque l'on crée les régies de quartiers et nous agissons là sur les enjeux de lien social, et nous savons tous combien ils sont restés fondamentaux, tant ils se distendent.

Bien sûr, nous avons aussi porté nos missions essentielles en engageant un vaste plan de réhabilitation du patrimoine, avec des opérations emblématiques incluant des changements d'usage comme aux Flamants (création d'une école d'infirmière) ou à la Bégude (création d'une maison de retraite) à

Marseille, mais aussi à Port-de-Bouc, aux Aigues Douces. Et puis, il y a eu Confort 2000 qui a mobilisé l'ensemble des équipes de l'Office ! Lancé en 1995, ce programme ambitieux visait à moderniser des immeubles anciens, installer des ascenseurs, mettre en place des systèmes de chauffage plus performants, tout un programme de rénovation.

Je suis fier de pouvoir dire que tout cela s'est effectué dans le cadre d'une paix sociale à l'intérieur de l'Office et s'est accompagné d'une relation de plus en plus étroite avec les locataires et leurs représentants. C'est ainsi que nous avons rempli notre rôle de bailleur et que nous avons pleinement assumé notre fonction sociale.

Mais je voudrais conclure en disant que je garde très présent, dans ma mémoire et dans mon cœur le souvenir de toutes celles et ceux, directeurs généraux adjoints, directeurs, chefs de service, responsables territoriaux, agents du siège et du terrain qui, à mes côtés et sous l'autorité de nos Présidents, ont permis à l'ancien Office Public d'Habitations à Bon Marché d'entrer avec dynamisme dans le XXI<sup>ème</sup> siècle dans le respect de son rôle et de ses origines.

## INFO+

Monsieur Jean-Jacques COZZI a été reconnu par ses pairs, qui l'ont élu, pendant les 5 dernières années de son mandat, Président de l'Association des Directeurs d'Offices Publics du Logement Paca et Corse, Vice-Président de la Fédération Nationale et rapporteur lors d'un Congrès National.



Réhabilitation du centre historique de Marignane (Droits Réservés)



# IMPLICATION

---

“ Le logement ne sera plus jamais qu'un simple logement ”

**Pascal CLÉMENT, architecte.**

**40 ans de réalisations, réhabilitations et créations de logements sociaux avec 13 Habitat : que peut en dire un architecte qui doit concevoir et faire réaliser tous ces projets ?**

Dans mes jeunes années, lors d'une visite des logements, afin d'expliquer aux habitants les travaux de réhabilitation que nous allions entreprendre, l'un d'eux me dit : « L'architecte ? Ah oui ! Celui qui refait la maison ! ».

Mais un projet n'est une réussite que si tous ceux qui sont concernés peuvent avoir la possibilité de s'y impliquer, chacun à son niveau. Et avant tout, que le maître d'ouvrage, 13 Habitat, puisse avoir les moyens de veiller à cette implication. C'est là, à mon sens, la gloire du métier de bailleur social. Nous y sommes arrivés ensemble, avec les chargés d'opérations de 13 Habitat, quelquefois, et peut-être un peu plus qu'avec d'autres.

Il s'agit là d'humanité, faire au mieux avec les moyens que l'on peut avoir, malgré les difficultés qui bien des fois, encombrant le chemin ; faire comme l'artisan qui peaufine longuement son ouvrage pour offrir son œuvre à celui à qui il va la transmettre.

La dernière expérience avec 13 Habitat fut la réhabilitation et la requalification d'un îlot de vieux immeubles insalubres à Marignane, dans le centre ancien, pour les transformer en logements modernes, tout en conservant le confort particulier des vieilles pierres, afin d'y faire revivre l'esprit d'antan.

Ce fut une longue aventure semée d'embûches, mais j'en retiens la grandeur du travail d'équipe, avec une forte implication du maître d'ouvrage,

des services de la Ville, de toutes les entreprises et de ma propre équipe de maîtrise d'œuvre. La meilleure des récompenses, pour nous, sera que des familles s'y épanouissent, heureuses d'y habiter.

Et puis, les confinements sont passés par là... Ils ont mis à jour de nouvelles nécessités mais surtout, ils ont révélé l'importance croissante de nouveaux besoins pour les habitants. Le logement ne sera plus jamais qu'un simple logement ; il devra permettre d'intégrer plus largement toutes les composantes des activités de nos vies futures. La séparation habituelle du logement et du travail peut désormais être remise en cause, de la même façon que peut être mis en avant le besoin d'espaces partagés, de terrasses et d'espaces verts, surtout dans les centres anciens.

Pour beaucoup d'architectes, le cadre trop strict de la réglementation et du financement doit être maintenant revu, pour laisser plus de place à l'imagination, et donc à la qualité de l'espace de vie de nos contemporains et de nos descendants.

Je me souviens d'une réhabilitation très difficile d'une grande cité dans les quartiers Nord de Marseille. A la fin du chantier, lorsque je le quittai, un peu triste de laisser ce qui nous avait demandé tant d'efforts, trois habitantes de cette cité m'ont rejoint, pour me dire, simplement, qu'elles étaient contentes du travail que nous avons fait. Ce fut pour moi un grand moment d'émotion. Je vous assure que cela vaut tous les prix d'architecture.

# CONCERTATION

“ L'amélioration de la qualité de services, c'est aussi l'affaire des locataires ”



**Cathy GIORGI**  
Présidente de l'association des locataires CNL  
de la cité Gontard I (Aix-en-Provence, 46 logements, 1933)

« Avoir 100 ans de nos jours pour une personne ne relève plus vraiment d'une prouesse. Avoir 100 ans pour un bailleur social public apparaît déjà plus remarquable.

J'en profite donc au nom de toute l'amicale des locataires de la cité Gontard pour présenter tous nos meilleurs vœux d'anniversaire aux équipes de 13 Habitat, avec un souhait majeur : que l'amélioration de la qualité de services soit le « pilier central » des projets de l'Office, et que nous y soyons associés par la concertation.

En effet plus que des mots, ce sont les actes réfléchis, concertés qui permettent au bailleur, avec les locataires, d'améliorer la qualité de vie, l'environnement, l'aide aux personnes les plus fragilisés psychologiquement, ou financièrement.

ronnement, l'aide aux personnes les plus fragilisés psychologiquement, ou financièrement.

Avec 13 Habitat, et plus particulièrement certains partenaires plus ouverts, plus investis et convaincus de la nécessité de travailler avec les représentants des locataires, la CNL que je représente a pu obtenir la fermeture d'une cité ouverte à tout vent, idéalement située pour permettre des trafics en tout genre. Ce n'est qu'un exemple, parmi tant d'autres, de ce que nous pouvons réaliser, si nous nous y mettons tous.

2020, année très troublée du fait de la crise sanitaire et des confinements, nous a toutes et tous mis dans des situations particulièrement difficiles





Inauguration de l'espace de jeux, cité Les Lierres 2013 - DR

à gérer, avec des reports de projets forcément préjudiciables à la vie de tous les jours. Mais les locataires, dans leur ensemble, ont compris la nécessité absolue de respecter les contraintes imposées. Pour le bien de tous.

Il nous reste à souhaiter que la collaboration entre le bailleur 13 Habitat et les locataires soit à l'avenir bien plus fructueuse, que les décisions prises et les priorités fixées le soient en réelle concertation, afin que chacune et chacun, nous vivions bien et mieux dans nos logements et nos résidences. Vive les centenaires ! ».

## INFO +

### CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

Le CCL est une instance composée des représentants des fédérations des locataires du patrimoine de 13 Habitat. Il est régulièrement consulté pour les grands projets de l'Office. Le CCL est ainsi associé à l'élaboration et à la mise en œuvre des plans d'actions d'amélioration définis dans le cadre du label Quali'HLM. La démarche qualité fait partie intégrante du développement de 13 Habitat.

# RÉINVENTION



## INFO +

### HÉTÉROGÉNÉITÉ

25% des locataires de 13 Habitat ont moins de 18 ans, 25% ont entre 18 et 40 ans, 25% entre 40 et 60 ans, 25% ont plus de 60 ans... 35% sont des personnes seules, 25% des familles monoparentales, 25% des couples avec enfant(s) et 15% des couples sans enfant... Chez les titulaires de bail, 35% sont des actifs ayant un emploi, 35% sont des retraités, 15% sont en recherche d'emploi et 15% sont sans profession... Cette hétérogénéité de la population habitant le patrimoine de 13 Habitat démontre la nécessité absolue de travailler avec les architectes pour concevoir des logements adaptables pour satisfaire les besoins du plus grand nombre.

# “ La vie n'est pas figée, le logement doit s'adapter ”

## Cabinet d'architectes OH!SOM

(Baptiste FRANCESCHI, Marie FADE, Stéphanie FRANCESCHI, Caroline MANGIN)

Construire du logement, c'est faire preuve d'une certaine forme d'empathie. C'est une capacité à se projeter pour l'autre afin d'imaginer un lieu adapté, chaleureux, convivial. Notre mission n'est pas d'être clivant entre logement social ou logement traditionnel, mais au contraire, nous pensons que l'architecture est gage de qualité et qu'elle est le premier pas vers l'adoption d'une résidence sociale dans un quartier. L'architecture se crée par un dialogue continu et qualitatif entre maître d'œuvre et maître d'ouvrage. La relation de confiance, l'écoute, sont des qualités indispensables pour faire un bon projet.

Construire du logement social, à la différence du logement classique, est le rapport qu'a le maître d'ouvrage à son bâtiment. Le bailleur social pense à la pérennité de l'ouvrage, à sa gestion, à la qualité de vie qu'il va apporter à ses locataires, puisqu'il en demeure propriétaire. La souveraineté fait une grande différence, parce que le bailleur construit aussi pour lui. C'est la raison pour laquelle nous apprécions de travailler avec les bailleurs sociaux qui manifestent un véritable intérêt pour notre savoir-faire et pour l'architecture.

A l'heure de la crise sanitaire où le logement devient le cœur de nos vies, il est primordial de le repenser comme un lieu de vie. Nous refusons de construire des mètres carrés les uns à côté des autres s'il n'y a aucun enjeu social ou urbain. Le logement ne peut pas s'en contenter. Aussi, l'agence Oh!som architectes développe des projets où l'expérience du logement commence par un paysage, une identité urbaine qui crée un sentiment d'appartenance. Nos projets sont souvent imaginés comme des promenades urbaines où les échelles s'enchaînent naturellement du plus public au plus privé. Nous aimons donner la possibilité aux habitants d'être acteurs de leur résidence. Nos projets s'articulent toujours autour d'espaces communs, qu'ils soient extérieurs ou intérieurs.

Notre réflexion est basée sur des principes simples. Un logement se doit d'être un espace lumineux, ventilé et permettant l'intimité de chacun. Nous sommes très engagés dans la démarche BDM-Bâtiment Durable Méditerranéen et nous nous reconnaissons dans ses valeurs de bon sens.

Le logement social de demain devra être adaptable. Pour permettre aux familles d'y accueillir des enfants, une activité professionnelle, un parent âgé. La vie n'est pas figée, le logement doit s'y adapter. Les lieux de rencontre entre voisins sont essentiels pour créer du lien social. Une bibliothèque partagée, une salle commune, un atelier

vélos sont autant de possibilité de se retrouver et de créer une émulation collective.

Nous avons le sentiment que les récents événements ont modifié les sensibilités et qu'aujourd'hui les populations aspirent à plus de quiétude, de reconnexion au vivant, à du temps pour soi. Il nous semble qu'une envie d'autonomie grandit, une envie de pouvoir maîtriser son environnement en cultivant sa nourriture, récolter son miel... L'agriculture urbaine intégrée au logement sera un des thèmes de l'avenir.

Nos populations vieillissent grâce aux progrès de la médecine, aussi les seniors et la santé sont un des enjeux des logements de demain. Imaginer des lieux de vie avec des espaces communs pour se retrouver, un libre accès aux soins, au sport, des logements jumelés mais aussi la réinvention de la vie en colocation...

Le logement représente la majeure partie de notre paysage urbain, aussi il faut en faire une priorité si l'on veut conserver l'image de nos villes. Les architectes ne doivent pas être écartés de sa conception car ils sont le gage d'une cohérence visuelle et urbaine dont nous avons tous besoin.



Cité Beïsson, Aix-en-Provence  
©Florence Vesval



Résidence Bel Air, Salon-de-Provence



# VISION

## INFO +

Aux côtés des Villes et des autres collectivités territoriales, 13 Habitat participe à 33 programmes de renouvellement urbain, pilotés par l'ANRU (Agence nationale pour la rénovation urbaine), dont celui des Canourgues à Salon-de-Provence. Ces programmes impliquent généralement des phases de démolition/reconstruction de logements, pour assurer un meilleur confort de vie aux locataires.





“ Nous partageons la même volonté de renouveau de notre territoire ”

**Nicolas ISNARD, Maire de Salon-de-Provence,  
Vice-président d'Aix-Marseille Provence Métropole et Conseiller Régional**

Avec ses près de 1100 logements répartis sur douze sites à travers tout le territoire communal, 13 Habitat est un bailleur très présent sur notre ville. Le logement social est une nécessité et à Salon-de-Provence, dès les années 1960-70, la Ville a répondu à cette problématique. Nous sommes d'ailleurs l'une des rares communes du département à ne pas avoir été pénalisée par la loi SRU.

Aujourd'hui, nous mettons un accent tout particulier pour rénover, réaménager, réhabiliter le parc de logements sociaux sur notre ville. A ce titre, 13 Habitat est un partenaire indispensable pour porter et réussir des projets ambitieux, à l'image de ceux

portés dans le quartier des Canourgues. La première étape de cette volonté menée en partenariat avec l'ANRU a été engagée avec succès. Grâce au soutien de 13 Habitat, l'opération de démolition d'un ensemble de 200 logements, regroupés au sein d'une cité enfermée sur elle-même, est sur de bons rails. Ce projet est le symbole du renouveau que nous voulons donner à notre ville, à ce quartier et à la lutte contre le logement indigne. 13 Habitat est un acteur essentiel de cette ambition et nous avons pu, avec eux, trouver un interlocuteur à l'écoute pour se conformer à notre volonté et partager un objectif commun. Améliorer la vie des habitants.

# PARTENAIRE

“ Notre partenariat avec 13 Habitat construit du « gagnant / gagnant » ”

**Isabelle LONCHAMPT,**  
**Présidente de la Fédération du Bâtiment et**  
**des Travaux Publics des Bouches-du-Rhône**  
**(Fédération du BTP 13)**

**Comment percevez-vous 13 Habitat, son image ?  
son rôle ?**

100 ans déjà ! 13 Habitat est un bailleur historique et si ses relations avec notre fédération sont moins anciennes, elles sont à l'œuvre depuis de nombreuses années. Parce que 13 Habitat est un acteur majeur du logement sur notre département, qui porte des missions fondamentales pour nos concitoyens, nous avons rapidement compris l'intérêt à travailler ensemble pour produire mieux. Pour nous, 13 Habitat est un bailleur qui agit avec rigueur et réflexion sur les différents sujets, dans un esprit de coopération et d'ouverture sur son environnement. Cela me paraît important car le bailleur social, qui plus est public, porte une vraie responsabilité dans l'efficacité de nos projets. C'est un établissement qui rénove, qui construit, mais qui le fait spécifiquement, parce qu'il s'agit de loger des milliers de personnes, parce qu'il faut sans cesse s'adapter aux besoins des habitants, parce que ce sont eux qui vont vivre dans les logements.

**Bien sûr la société a beaucoup évolué en un siècle, quels changements ou évolutions majeurs retenez-vous ?**

Je trouve que les adhérents de notre Fédération du BTP 13, et probablement d'autres encore, parviennent à produire du qualitatif, tout en respectant des contraintes financières et en prenant bien mieux en compte les besoins des citoyens. C'est dans cette équation que se situe la performance, parvenir à équilibrer un budget avec les attentes des usagers et les objectifs des donneurs d'ordres.

Au niveau de la sécurité des chantiers sur les quartiers d'Habitat social, force est de constater la collaboration entre la Fédération du BTP 13 et 13 Habitat dans le cadre du Dispositif « Ras-le-Vol » ainsi que de leur présence à la commission « sûreté

chantiers », co-animée par l'Association Régionale HLM Paca & Corse et la Fédération du BTP 13.

Depuis le mois de juin 2017, cette collaboration a permis la mise en place du dispositif « Ras-le-Vol » encadrant la prévention et la sécurité sur le chantier déclinant ainsi les réflexes à adopter en cas de tensions (agressions...), de vols sur chantiers et régissant les mesures de prévention à adopter par les entreprises adhérentes à la Fédération du BTP 13.

Une charte « Chantiers Responsables » a été signée, en date du 10 octobre 2018, lors du congrès HLM de Marseille, entre la Fédération du BTP 13, la Préfète Déléguée pour l'égalité des chances, le Préfet de Police des Bouches-du-Rhône, le Président de l'AR Hlm Paca & Corse avec l'adhésion de bailleurs dont 13 Habitat.

Afin d'entériner et affirmer leurs engagements réciproques édictés par la charte « Chantiers Responsables », sur les volets insertion, environnement, sûreté, un protocole de coopération entre 13 Habitat et la Fédération du BTP 13 a été signée le 06 novembre 2019.

Parce qu'il ne suffit pas de mettre une clause insertion dans les marchés publics, il faut que cette clause soit adaptable à chaque chantier, à chaque environnement.

**Travailler avec 13 Habitat, c'est donc rénover et construire avec une responsabilité sociale particulière ?**

Absolument ! C'est tout ce qui rend le travail avec un bailleur social passionnant ! Avec la Fédération du BTP 13, on avance ensemble dans un esprit de coopération. Pour moi c'est toute cette intelligence collective qui motive et alimente nos visions pour l'avenir.



Car il va falloir continuer plus que jamais à produire des logements adaptés aux besoins de toutes les personnes. Et c'est dans la capacité d'écoute et d'échanges, que nous trouverons des réponses aux enjeux de demain, y compris ceux liés à l'insertion professionnelle.

### Quelles priorités pour les 100 ans à venir avec 13 Habitat ?

D'abord poursuivre notre travail sur l'insertion professionnelle, parce que quand ça réussit c'est formidable ! C'est un sujet complexe sur lequel nous partageons la même volonté, en « bonne intelligence », car ça n'a pas de sens de mettre une clause d'insertion pour quelques heures de travail. Il faut penser aux bénéficiaires et à leurs encadrants, c'est tout le sens de la réflexion que nous menons avec 13 Habitat.

Et puis, peut-être que l'on pourrait demander plus encore l'avis aux entreprises, qui ont parfois des propositions, voire des solutions inattendues ET efficaces. La numérisation des bâtiments est bien entendu porteuse d'avenir, pour une maintenance prédictive efficace, ce qui accentuerait et garantirait davantage la qualité de construction. Mais pour l'heure, la réhabilitation et la rénovation nécessitent des approches plus traditionnelles, où les hommes et les femmes de terrain opèrent de manière souvent chirurgicale.

Si notre avenir repose sur le digital, je pense qu'il y aura toujours une place clé pour l'humain, qui habite.



## INFO +

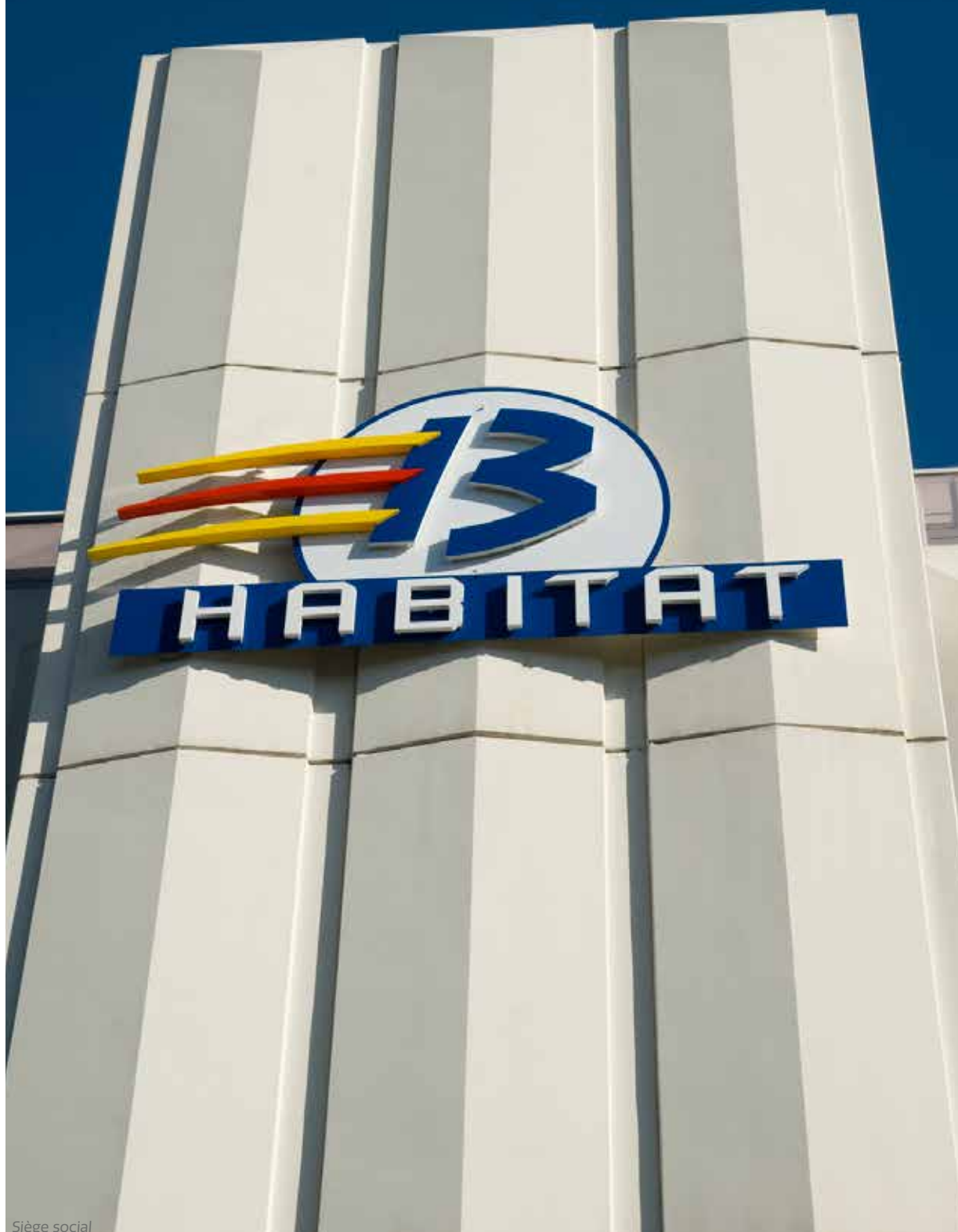
### CONSTRUCTION

Chaque année, 13 Habitat livre entre 300 et 500 nouveaux logements, en maîtrise d'ouvrage directe (MOD) ou en vente en état futur d'achèvement (VEFA). Cette offre nouvelle fait partie de son plan stratégique du patrimoine 2019-2028, prévoyant un investissement de 1,45 milliard d'euros sur 10 ans, dont 671 millions d'euros pour la construction et 784 millions d'euros pour la réhabilitation. A titre d'exemple, en 2019, 325 logements neufs ont été livrés, répartis en 8 nouvelles résidences, pour un investissement global de plus de 77 millions d'euros.



Les Terrasses de La Viste, en cours de construction (Marseille, 15<sup>e</sup>)

# NEGOCIATION



Siège social



**Dominique BERGIA**  
salariée retraitée de 13 Habitat.

Elle est arrivée à 13 Habitat en 1979, un 8 mars, Journée internationale des droits des femmes. Son premier poste a été celui d'assistante administrative à la direction financière et juridique. Lorsqu'elle est partie à la retraite fin 2019, elle était assistante de direction à la DRH.

#### Quel est votre meilleur souvenir ?

Difficile de faire un choix, j'en ai tant ! Je me souviens surtout des séances de signature des accords de négociations annuelles obligatoires, et de tous les accords sur les avancées sociales touchant les salariés. Ces accords étaient issus de nombreuses réunions de négociation plus ou moins crispées, parfois houleuses, entre la direction générale et les partenaires sociaux. Même le ciel s'y est mis une année : c'était en 2009, en janvier, il a neigé tellement fort à Marseille que tout était désorganisé et que nous avons dû interrompre temporairement les négociations.

Je garde aussi en mémoire la réussite des élections professionnelles, de même que les lourdes charges de gestion pour les services de la direction des ressources humaines où je travaillais.

Les cérémonies annuelles des vœux, en janvier, étaient de jolies occasions de retrouver les anciens collègues et de découvrir les nouveaux. En 2000, cette cérémonie fut organisée un soir de janvier au

## “ Les avancées sociales au bénéfice des salariés ”

Palais des congrès du Parc Chanot à Marseille, avec tenue de soirée obligatoire. Nous étions très chics ! Nous avons tous monté les marches, avec nos conjoints, on s'est pris pendant quelques secondes pour des stars, comme au Festival de Cannes !

#### Une phrase pour définir 13 Habitat ?

Une maison, une belle maison, attachante... Quand j'y étais, c'était ma 2e maison.

#### Un message d'anniversaire pour les salariés, à l'occasion de ce centenaire ?

Les salariés de cette maison sont essentiels à son fonctionnement. Ils sont tous acteurs de l'ensemble des services proposés aux locataires. Malgré son grand âge, 13 Habitat est une entreprise moderne, et ses agents sont en perpétuel mouvement !

#### Un souhait pour les années à venir ?

Respect et bienveillance : ce sont deux valeurs qui à mon époque, guidaient nos décisions. Je ne doute pas que cela perdure. Il faut aussi travailler en intelligence collective, en s'appuyant sur l'expérience de chacun. Un souhait personnel pour terminer : j'espère participer avec mes anciens collègues aux prochaines courses de la Marseillaise des Femmes... par amitié et pour la bonne cause.

### INFO +

#### ACCORDS

Les représentants du personnel et syndicats sont parties prenantes des grands accords régissant le fonctionnement de l'entreprise et les avantages sociaux bénéficiant aux salariés. Il en est ainsi, notamment, pour les accords sur les heures de travail et les départs volontaires à la retraite, pour l'augmentation de la valeur du point salarial et de la valeur faciale des tickets-restaurants, pour le calcul de l'intéressement et de la prime d'ancienneté, pour le choix d'une mutuelle de groupe, etc.

# HUMAIN

“ Être plus proches les uns des autres  
pour mieux se respecter ”



Exposition Massilia Toys au Mucem - 600 enfants invités, Noël 2019 - DR



**Josiane CELSO, présidente de l'amicale CGL des locataires de la résidence Le Merlin (Marseille 16<sup>e</sup> arr. / 229 logements)**



"Je vis dans un logement de 13 Habitat depuis près de 40 ans. C'est une chance, au vu de la conjoncture actuelle, la crise sanitaire, le seuil de pauvreté qui concerne de plus en plus de monde, les salaires tirés vers le bas... Si le logement social n'existait pas, il faudrait l'inventer d'urgence ! J'espère que cet accompagnement des plus modestes par le logement ne s'arrêtera jamais.

Néanmoins, le profil des locataires accueillis a changé ; la "toute-puissance" s'est installée dans les immeubles au fil des années. Où sont passés le savoir-vivre et le respect d'autrui ? Vivre ensemble dans une résidence, en bon voisinage, est devenu difficile. En tant que bailleur social, 13 Habitat a un rôle déterminant à jouer à ce niveau. Tout est question de proximité. Et d'écoute.

Aux équipes de l'Office de renforcer cette proximité, d'accentuer cette écoute, pour mieux adapter les réponses et les solutions aux attentes et aux besoins des locataires. Il faut améliorer les conditions d'accueil et de bienvenue des nouveaux entrants. Mais il faut aussi rappeler les devoirs de tous les habitants. En tant que locataires, nous avons évidemment des droits ; nous avons aussi des devoirs à respecter pour respecter tout le monde. Mais pas en nous envoyant de longues lettres.

Vous devez prendre le temps pour venir nous rencontrer, pour discuter, pour établir un vrai lien de confiance. Vos agents de terrain et toutes vos équipes peuvent ainsi réveiller les consciences : tout seul dans notre coin, nous n'arrivons à rien, mais ensemble nous pouvons redonner toute sa tranquillité et sa bienveillance à notre résidence, à notre quartier, à notre environnement".

## 150

INFO +

13 Habitat compte 150 associations de locataires au sein de son patrimoine. De Marseille à Arles, d'Aubagne à Marignane et d'Aix-en-Provence à Istres, les doléances des résidents peuvent ainsi remonter jusqu'aux services de l'Office, via ces amicales. Et 13 Habitat peut s'appuyer sur ces amicales pour faciliter le relationnel avec les locataires. Par ailleurs, le conseil d'administration compte parmi ses 23 membres, 4 représentants élus des locataires, issus d'élections organisées chaque année.

# HISTORIQUE

“ 13 Habitat a 100 ans !  
Un siècle au service de tout un département. ”

**Pascal GALLARD,**  
Directeur de l'Association régionale des organismes Hlm de Provence-Alpes-Côte d'Azur et Corse.

Observateur du logement social en Provence-Alpes-Côte d'Azur depuis 1985, voilà en quelques lignes les traits saillants du parcours du premier Office Public de l'Habitat (OPH) de notre région que je propose de partager au moment où sa centième année au service du logement « des ménages modestes et défavorisés »<sup>(1)</sup> est sur le point de s'achever.

## De l'entre-deux-guerres aux trente glorieuses, une préoccupation : construire

On a du mal à imaginer ce que devait être le contexte des premiers pas de 13 Habitat créé en 1920 au lendemain la « Grande Guerre ». C'est la Loi Bonnefoy<sup>(2)</sup>, votée en 1912, qui a créé les Offices Publics d'Habitations Bon Marché (OPHBM), ancêtres des OP Hlm devenus plus tard OPAC, puis tout simplement Offices Publics de l'Habitat. Des quatre familles qui constituent encore aujourd'hui le mouvement Hlm : Entreprises sociales pour l'habitat, Coopératives Hlm ou Sacicap<sup>(3)</sup>, celle des OPH est la dernière à voir le jour. Elle a une spécificité, sa dimension « publique ». La Loi Bonnefoy a en effet posé le principe, très nouveau pour l'époque, que des collectivités locales : Communes ou Départements (il n'en existe pas d'autres en 1912) pourront créer leurs outils pour produire et gérer des logements sociaux. Beaucoup d'OPHBM naîtront après 1918, 13 Habitat fait partie de cette première génération comme son frère l'OPHBM de la Ville de Marseille aujourd'hui Habitat Marseille Provence créé en 1919.

Au rythme de l'histoire, il faudra du temps pour que cet établissement public atteigne une taille significative. Entre les deux guerres, la crise des années trente a en effet considérablement ralenti la construction immobilière. Le second conflit mondial va encore aggraver cette tendance. Avec les trente glorieuses et la restructuration de l'éco-

nomie du BTP tout devient possible, les besoins explosent, il faut produire. 13 Habitat devient le premier bailleur social de la région. Fos, Martigues, Vitrolles, Arles, mais aussi Marseille ou Aix, il est présent partout dans les Bouches-du-Rhône, notamment là où l'Etat décide des grandes opérations de ce qu'on appelle alors l'Aménagement du Territoire.

## Les habitants au cœur des projets de l'OPAC Sud

Ce grand mouvement qui voit le paysage urbain se transformer va se heurter aux conséquences des chocs pétroliers. A partir de 1973, la circulaire Guichard met fin aux tours et aux barres. Si elles ont répondu à la demande massive en apportant le confort à tous, on s'intéresse désormais, et de plus en plus, à celles et ceux qui les occupent. C'est le temps de la politique de la ville, des premières opérations de réhabilitation.

13 Habitat se transforme. En 1974, toujours en avance, il est le premier OPAC créé en France. La loi a offert aux OP Hlm la possibilité de devenir des Établissements Publics Industriels et Commerciaux avec un régime mixant statut public et gestion privée.

Devenu OPAC Sud, l'outil du Département des Bouches-du-Rhône va alors se distinguer par des réhabilitations emblématiques. Les Flamants, un ensemble de près d'un millier de logements à Marseille, va accueillir au sommet de plusieurs bâtiments une école d'infirmières et de travailleurs sociaux. C'est une première, qui vise à amener dans une cité dortoir fragile une population jeune et extérieure. D'autres réalisations suivront : restructuration lourde de la Bégude Sud toujours à Marseille, où, après écrêtement des bâtiments qui nécessitera le relogement temporaire des habitants, on accueillera des personnes âgées.



Canet, 1935 ©Lafargue



Château Gombert, 1932



OFFICE PUBLIC H.L.M.  
DE LA VILLE DE MARSEILLE  
GROUPE DU RACCATI QUARTIER S'CHARLES  
MARSEILLE

I. MARCUCCINI  
ARCHITECTE

Raccati  
©H.Delleuze



Campagne Lévêque ©H.Delleuze

Sans lien direct avec l'acte de construire, mais avec une intention sociale affirmée 13 Habitat sera l'un des organismes fondateurs du Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification : GEIQ 13 BTP. Il s'agit d'offrir à des jeunes sans emploi ni qualification une seconde chance sur les chantiers du BTP. Pour le premier bailleur social régional, cet engagement ne fait aucun doute. En tant que donneur d'ordres important, il peut inciter les entreprises à susciter de nouvelles vocations. Si les débuts furent laborieux, car les bâtisseurs se faisaient un peu tirer l'oreille, 30 ans plus tard le GEIQ 13 BTP est devenu GEIQ Méditerranée et dans sa gouvernance, les entreprises ont pris le pas sur les donneurs d'ordres. Bien sûr, les chantiers Hlm font toujours partie de son plan de charges, mais le mouvement est lancé et il est très largement alimenté par d'autres secteurs qui ont le vent en poupe. Des centaines de jeunes, parfois issus des quartiers y ont redémarré un parcours vers une vraie insertion. Une fois encore, le logement social et plus particulièrement 13 Habitat a tracé la voie...

### Une dynamique à deux

A l'heure où le service public, l'intérêt général, redeviennent des références parce qu'une crise sanitaire et bientôt hélas sociale nous frappe, le couple que constitue depuis un siècle 13 Habitat et sa collectivité de rattachement, le Département des Bouches-du-Rhône est exemplaire. Peu de tandems aussi solides et efficaces dans notre région pour proposer une offre de service très large sur un territoire où alternent zones de tension, espaces ruraux, quartiers péri-urbains en difficulté ou centres-villes fragilisés. Des collègues aux extensions urbaines intégrant des équipements de proximité, les programmes mixant locatif et accession etc... Si 13 Habitat répond présent dans de nombreux domaines, c'est grâce à son dynamisme propre bien sûr, mais c'est aussi parce qu'il a toujours eu le soutien du Département qui l'a créé et qui a su s'en saisir. A bon entendeur...

1. Ce sont les termes employés par la Code de la Construction et de l'Habitation pour désigner la population « cible » des organismes Hlm.
2. Laurent Bonnevey (1870-1957), homme politique du Rhône très engagé sur les questions sociales.
3. Sociétés Anonymes Coopératives d'Intérêt Collectif pour l'Accession à la Propriété (ex-Crédits Immobiliers).

# RÉSIDENCES ...au fil des ans



Chemin de fer, construit en 1950



Le Canet (groupe Ambrosini), construit en 1937



Le petit Trioulet, construit en 1954







Clovis Hugues, construit en 1935



Louis Loucheur, construit en 1932

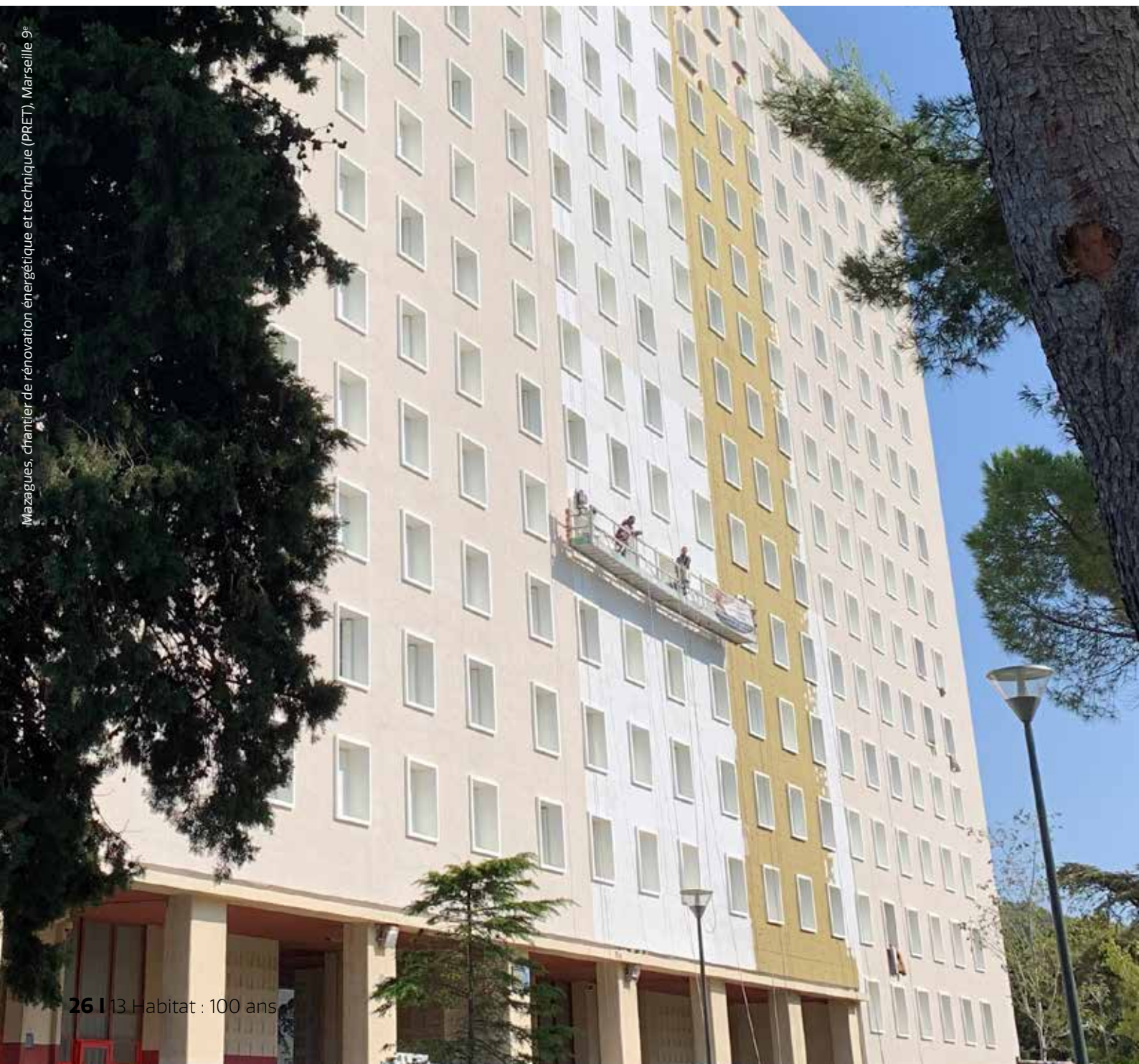


Saint Jérôme, construit en 1958

# ÉVOLUTION

“ Pas besoin d'être une société commerciale pour être agile et audacieux ”

Mazagues, chantier de rénovation énergétique et technique (PRET), Marseille 9<sup>e</sup>





**Richard CURNIER,**  
**Directeur régional de la**  
**Banque des Territoires.**

### Quel regard portez-vous sur 13 Habitat, bailleur social public et centenaire ?

Je vois d'abord un établissement très dynamique, qui donne envie d'avoir 100 ans ! Je plaisante, mais 13 Habitat démontre parfaitement qu'aujourd'hui, on n'a pas besoin d'être une société commerciale pour être audacieux et agile. Et à l'échelle de la région Sud où chaque jour je rencontre de nombreux opérateurs de l'aménagement et de la construction, 13 Habitat apparaît vraiment comme l'un des bailleurs sociaux les plus actifs du secteur.

Cela m'amène à une réflexion au sujet de la Loi ELAN, que les bailleurs sociaux ont pu critiquer. Pour moi, cette loi permet de donner un nouveau souffle aux bailleurs publics, précisément, en leur permettant de faire d'autres métiers, toujours liés à la question du logement, mais avec de nouvelles missions : syndic de copropriété, accession sociale, aménagement de territoire... Ce sont de véritables opportunités qui sont offertes aux bailleurs, et dont 13 Habitat a su se saisir.

### Les missions de service public sont donc étendues à de nouveaux enjeux ?

Nouveaux, oui, parce qu'ils correspondent aux évolutions sociales, environnementales, économiques. Et c'est bien naturel qu'un bailleur cherche à s'adapter à ces changements de société, aux besoins des personnes qui évoluent, aux équilibres aussi. Ce qui est spécifique, c'est d'agir en permanence pour l'intérêt général !

En fait, la Banque des Territoires est un peu comme 13 Habitat, ce sont deux établissements publics, qui

agissent dans un environnement très privé. Nous partageons des valeurs socles qui convergent vers l'idée forte de servir l'intérêt général, tout en assurant la meilleure qualité de service justement !

Quand on observe le secteur du logement social, il y a d'un côté des offices publics et de l'autre des E.S.H. (Entreprises Sociales de l'Habitat) qui jouent un rôle clé sur les problématiques du logement, en particulier dans notre belle région Sud, mais en répondant à des logiques de rentabilité, associées à celles de grands groupes.

### Un exemple de l'intérêt général servi par les conventions entre la Banque des Territoires et 13 Habitat ?

S'il ne fallait en retenir qu'un ? Ce serait la réhabilitation thermique. 13 Habitat a été un des premiers à travailler sur des programmes de rénovation complète de l'isolation et des systèmes de chauffage de ces résidences anciennes. Bien-sûr il reste du travail, mais la volonté commune est claire. La Banque des Territoires est très engagée en faveur du climat, nous fêtons la 5ème année de la COP 21 et des accords de Paris, nous avons à cœur que les bailleurs sociaux puissent améliorer la qualité énergétique de leur parc. La finalité est là aussi tournée vers les locataires, qui voient leurs factures baisser.

À plus long terme, nous le savons tous, c'est une véritable transformation qui s'engage, avec plus ou moins de détermination et de réussite à l'échelle de la planète, mais c'est là que, modestement, notre action commune se situe.



Rénovation énergétique et technique Les Olives (Marseille 13<sup>e</sup>)

# MODERNISATION

“ Les services de l'Office ont su évoluer en restant à la portée de tous ”



**Monique GUIEU,**  
**Présidente de l'association des locataires**  
**de la résidence La Blancarde**  
**(Marseille 5<sup>e</sup> arr., 154 logements, 1961)**

C'est un grand plaisir pour moi et les locataires de La Blancarde de souhaiter un joyeux anniversaire à l'ensemble des équipes de 13 Habitat. 100 ans, ce n'est pas rien !

Nous avons pu apprécier les efforts et l'évolution de votre établissement au fil des années. Je ne retiendrai que deux points parmi tous ceux qui démontrent cette modernisation et cette adaptation aux attentes des locataires : la meilleure gestion des réclamations et des litiges, et le site internet de l'Office qui a su évoluer tout en restant à la portée de tous, pour faciliter notamment le dépôt et le suivi des réclamations et le règlement des loyers.

Je remercie le président de 13 Habitat pour son engagement, sa ténacité et sa contribution importante dans l'amélioration de notre cadre de vie et le bien-être des locataires.

Pour autant, et même à 100 ans, on n'est pas parfait ! Un lien relationnel renforcé entre les locataires et leur bailleur serait apprécié. Tout comme il serait souhaitable que l'attente au bout du fil quand on appelle le Centre relation client, soit réduit.

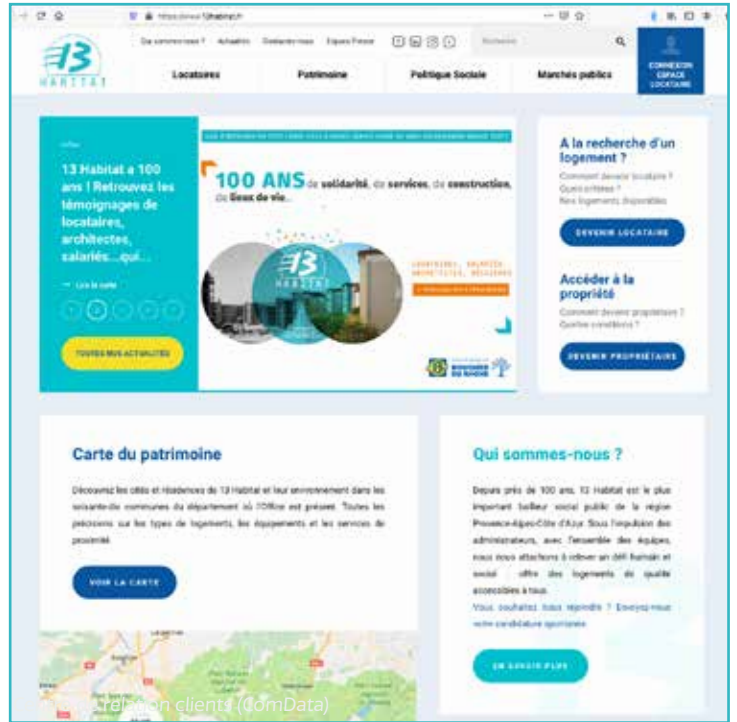
Les années à venir seront, j'en suis certaine, l'occasion de renforcer notre collaboration.

## INFO +

### RÉCLAMATIONS

Le centre relation client de 13 Habitat est accessible par téléphone à tous les locataires, du lundi au vendredi, et 24h/24 pour les urgences techniques. 13 Habitat a été le premier bailleur social de France à proposer une plateforme téléphonique à ses locataires en 2007.







Réunion des 350 salariés de terrain, septembre 2015

INFO +

**FORMATION**

L'évolution de carrière est une réalité pour tous ses salariés de 13 Habitat. Entre 700 000 euros et 1 M€ sont ainsi consacrés chaque année à la formation professionnelle, soit 3% de la masse salariale de l'entreprise, alors que la loi n'impose que 1%.



# RECONNAISSANCE

“ Une entreprise où  
les carrières peuvent évoluer ”

**Gisèle SOLERE,  
salariée retraitée de 13 Habitat**

Son premier poste au sein de 13 Habitat, qu'elle intégra en 1978, fut celui de sténodactylographe. Elle finit sa carrière en mai 2015 en tant que secrétaire de direction à la direction du développement.

**Quel est votre meilleur souvenir ?**

Des souvenirs, j'en ai pas mal, des bons et des mauvais ! Le meilleur, assurément, est d'avoir été embauchée dans cette entreprise.

**Une phrase pour définir 13 Habitat ?**

13 Habitat est une entreprise géniale, où les carrières peuvent évoluer. C'est une maison avec un véritable esprit d'équipe, du moins de mon temps,

et un comité d'entreprise qui m'a permis de voyager et de partir en vacances en famille... dommage que les retraités ne puissent pas en bénéficier !

**Un message d'anniversaire pour les salariés, à l'occasion de ce centenaire ?**

Au vu de la situation actuelle, gardez votre emploi dans cet office, où vous bénéficiez de beaucoup d'avantages.

**Un souhait pour les années à venir ?**

Que 13 Habitat maintienne le cap et continue de se moderniser, au profit de ses salariés et de ses locataires, en faisant appel aux nouvelles techniques. Par exemple, pourquoi ne pas installer dans les cités et résidences des prises de recharge pour les véhicules électriques ?



Journée initiation rugby à Campagne Lévêque (Marseille 15<sup>e</sup>), octobre 2017 - DR

INFO +

### MARCHÉS

La dématérialisation en 2020 du contrôle de légalité préfectoral des marchés de 13 Habitat, permet désormais à la direction des achats et de la commande publique de l'Office de passer des marchés de manière entièrement digitalisée. Toutes les offres et les échanges avec les entreprises se font de manière dématérialisée, ce qui optimise les délais de procédure. Les critères d'attribution des marchés sont fixés par la loi, et visent notamment à une qualité maximale des prestations.



# COHÉSION

“ Travailler main dans la main,  
avec un même objectif ”



**Robert DELIPERI,**  
Président de  
l'association des  
locataires de la  
résidence Le Trioulet  
(Marseille 9<sup>e</sup> arr.,  
257 logements, 1954)

« Je suis locataire au Trioulet depuis 40 ans et je préside l'association des locataires de cette résidence depuis 29 ans.

Nous avons toujours suivi le sillage de 13 Habitat, malgré quelques écueils, car il ne faut pas oublier que nous sommes tous embarqués dans le même bateau, et que nous devons maintenir ensemble le même cap, si on veut avancer dans le bon sens.

Nous avons connu plusieurs présidents à la tête de l'Office, appelé Opac Sud puis 13 Habitat... Que de changements technologiques, que d'évolution en matière de communication notamment, sans pour autant dévoyer la nature humaine, les rapports locataires-bailleur, avec les qualités mais aussi les défauts de cette relation.

Durant toutes ces années, nous avons bien vu et bénéficié des améliorations entreprises au sein de 13 Habitat. Même si tout n'est pas parfait aujourd'hui, à cause en grande partie d'une administration nationale dont le fonctionnement a parfois de mauvaises répercussions jusque dans nos résidences et nos cités. Je pense notamment à ces entreprises du BTP et autres domaines d'intervention qui obtiennent des marchés mais dont la qualité des prestations n'est pas à la hauteur de la qualité de vie que peuvent espérer les habitants. Je souhaite un très bel anniversaire à 13 Habitat et à tous ses salariés ».



**Marie-Claude BARONI,**  
salariée retraitée  
13 Habitat

Entrée à 13 Habitat en décembre 1970, Marie-Claude Baroni a débuté son parcours professionnel au service des marchés. L'heure de la retraite a sonné en janvier 2018, elle était alors enquêtrice sociale.

## Quel est votre meilleur souvenir ?

Beaucoup de souvenirs, liés surtout à la rue d'Oran dans le centre-ville de Marseille, où nous avons alors nos bureaux, dans les années 70, avant de venir s'installer rue Albe. Il régnait une très bonne ambiance, tellement sympa que nous avions hâte de venir travailler le lundi pour nous retrouver ! C'était un lieu de travail vivant et animé, à l'intérieur duquel beaucoup se côtoyaient et s'appréciaient, en travaillant ensemble dans une même direction.

## Une phrase pour définir 13 Habitat ?

Une très belle entreprise qui se démène pour améliorer le quotidien des locataires

## Un message d'anniversaire pour les salariés, à l'occasion de ce centenaire ?

Je leur souhaite une belle continuation dans leurs missions respectives : travaillez ensemble, main dans la main, c'est ce qui fait avancer et progresser. A celles et ceux qui vont arrêter leur carrière, je souhaite une bonne retraite : profitez au maximum des moments présents, le temps passe si vite !

# SERVICE

“ Aider les plus modestes à vivre dignement ”

**Vincent COLLAVOLI, salarié retraité 13 Habitat.**

Entré à 13 Habitat fin 1987, en tant qu'agent d'immeuble stagiaire, Vincent Collavoli a quitté l'Office en janvier 2012 ; il était alors technicien courrier.

**25 années passées à l'Office... Quel est votre meilleur souvenir ?**

Ce fut la fête organisée par surprise par mon équipe, pour mon départ à la retraite... Un très bon moment !

**13 Habitat, en une phrase, pour vous ?**

C'est un office au service du plus grand nombre de ses locataires, et qui doit le rester.

**Un mot à l'occasion des 100 ans de 13 Habitat pour les salariés ?**

Le personnel est la colonne vertébrale de l'Office, sans lui il n'y a pas de services assurés auprès des locataires.

**Une idée pour le futur de 13 Habitat ?**

Pourquoi ne pas se lancer dans la construction de centres de vacances et de loisirs ? Cela permettrait à nos locataires les plus modestes de pouvoir bénéficier de vraies vacances en famille et à coût réduit. On pourrait même ouvrir ces centres de vacances aux salariés de 13 Habitat, ce qui renforcerait la convivialité et la confiance entre le bailleur social et ses locataires.

## 750

INFO +

13 Habitat compte 750 salariés travaillant au siège social et dans les 9 agences de territoire (4 à Marseille et 5 dans le reste du département). 40 métiers sont ainsi représentés au sein de l'Office : gardien, gestionnaire de proximité, ouvrier de maintenance, assistante, juriste, conducteur d'opérations, responsable technique, comptable, acheteur, chargé de projet, informaticien, etc.



240 gardiens au service des locataires



Animation sportive, Les Olives (Marseille 13<sup>e</sup>)



Aide au maintien à domicile, années 70



Future forêt urbaine à Mazargues (Marseille 9<sup>e</sup>)



Centre social des Flamants, Marseille 14<sup>e</sup>



**Toute une histoire, 100 ans de 13 Habitat** - Janvier 2021 · Magazine des 100 ans de 13 Habitat édité par la Direction de la communication de 13 Habitat, 80 rue Albe, 13004 Marseille · Directeur de la publication : Éric Taverni · Rédaction / direction de la communication : Christophe Imbert, Laurent Léonard, Patrick Avella, Sophie Nerault · Crédits photos : 13 Habitat, M.Montegrandi, L.Leonard, C.Imbert, S.Nerault, Lafargue, H.Delleuze, Durut, L.Borel, S. Finochi, P.Clément, F.Vesval, L.Lambert, Adobe Stock - tous Droits Réservés · Mise en page : Sophie Nicolas, direction de la communication · Impression : Print Concept.

**En couverture** : Résidence Pierre Renard, Marseille 10<sup>e</sup>, de sa construction en 1938 à aujourd'hui.

« Les informations collectées par 13 HABITAT font l'objet d'un traitement manuel et / ou automatisé. Ces informations sont à destination exclusive de 13 Habitat. Les données seront conservées le temps nécessaire à l'accomplissement des différentes finalités pour lesquelles elles ont été collectées. - Conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel, vous disposez des droits suivants sur vos données : droit d'accès, droit de rectification, droit à l'effacement (droit à l'oubli), droit d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité. Vous pouvez également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données à caractère personnel après votre décès. · Vous pouvez, pour des motifs tenant à votre situation particulière, vous opposer au traitement des données vous concernant · Pour exercer vos droits, merci d'adresser votre mail à [dpo@13habitat.fr](mailto:dpo@13habitat.fr) ou courrier à OPH 13 Habitat - DPO - 80 rue Albe, 13004 Marseille en y joignant la copie d'une pièce d'identité. · Sous réserve d'un manquement aux dispositions ci-dessus, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ».