

Nouveau ! Habitat 35 devient NEOTOA

Changement d'identité, nouveau logo, Habitat 35, le bailleur social référent en Ille-Vilaine fait peau neuve. A compter de janvier 2014, Habitat 35 devient NEOTOA. Plus qu'un changement de nom, cette évolution traduit une nouvelle dynamique initiée en 2009 en réponse aux aspirations des clients de plus en plus exigeants et des élus en attente de solutions pertinentes pour leurs citoyens, dans un cadre budgétaire optimisé. Pourquoi ce changement, quelles ambitions porte-t-il, que signifie NEOTOA ?

LES RAISONS DE CETTE EVOLUTION

Depuis 1921, le bailleur social a toujours été à l'écoute des nouvelles attentes de ses clients et des élus et, anticipé les besoins en imaginant des réponses pertinentes et novatrices. Dès 2009, Habitat 35 s'était fixé de nouveaux objectifs destinés à renforcer la qualité de service rendu à ses clients, en jouant la carte de la proximité, de l'innovation, de l'environnement et en plaçant l'humain au cœur de ses préoccupations. Aujourd'hui, le projet porté par NEOTOA s'inscrit dans la continuité de cette dynamique et va plus loin pour répondre aux nouveaux enjeux :

- Côté client : des attentes plus fortes de qualité et de service
- Côté élus : une recherche de performance et de réduction des financements
- Dans un contexte concurrentiel toujours plus fort.

« Nous voulions véritablement être perçus pour ce que nous sommes et ainsi supprimer une barrière psychologique qui n'a pas lieu d'être afin de toucher une population plus large » explique Bruno Caccia, Directeur Général de NEOTOA.

QUEL PROJET CETTE NOUVELLE IDENTITE PORTE-ELLE ?

Le projet NEOTOA repose sur 4 valeurs clés, sous-jacentes à tous les projets actuels et futurs :

- Humain / Proximité
- Innovation / design
- Développement Durable
- Bien-être / bien vivre

Ainsi, la 1^{ère} Résidence Intergénérationnelle (Rennes / quartier Beauregard Quincé), programme lancé cette année par le pôle Habitat Adapté de NEOTOA, illustre parfaitement ces valeurs en favorisant la mixité sociale, générationnelle et fonctionnelle. Plus qu'un programme, c'est un style de vie qui est proposé en parfaite cohérence avec les attentes des clients qui aspirent à plus de lien social, plus de services.

NEOTOA ?

NEOTOA est le fruit d'une réflexion collective lancée en 2012, ayant associée tout au long de l'année 2013 les salariés, des partenaires, des élus, les administrateurs et des clients potentiels. Il s'agit d'une création originale qui met en avant l'innovation « néo » et puise son inspiration dans l'évocation du « nouveau toit » notamment au travers du « T » en forme de toit. Une petite feuille verte utilisée en élément d'accentuation vient rappeler l'importance du développement durable dans la stratégie de NEOTOA. Cette appellation exprime la volonté de proposer des logements accessibles au plus grand nombre et d'accompagner les personnes dans leur parcours habitat. NEOTOA entend véritablement être synonyme d'une nouvelle façon de penser l'habitat. Une signature vient ponctuer la nouvelle identité : "Embellit la ville et la vie". Elle atteste de l'engagement à réaliser des résidences inscrites dans l'univers urbain et pensées pour le bien-être des habitants.

DOSSIER PRESSE

NEOTOA, UN PEU D'HISTOIRE

POURQUOI CHANGER D'IDENTITE ?

LA NAISSANCE D'UNE NOUVELLE MARQUE

QUELQUES PROJETS SIGNIFICATIFS

NEOTOA, UN PEU D'HISTOIRE

Depuis sa création, NEOTOA, acteur incontournable de l'habitat social a eu à cœur d'évoluer et d'adapter sa stratégie pour anticiper et répondre aux nouvelles problématiques de l'habitat.

Quelques dates clés jalonnent son histoire :

1921 : Création de l'Office Public Départemental d'Habitations à Bon Marché par le Conseil Général. C'est l'époque des premières réalisations sociales.

1950 : L'Office devient l'Office Public Départemental d'Habitations à Loyer Modéré. Plus de 2000 logements sociaux sont construits.

1970 : C'est le plein essor de la maison individuelle et de la construction de pavillons collectifs.

1987 : Création de l'OPAC 35

2007 : Naissance d'HABITAT 35. Elle correspond à une nouvelle politique en France de décentralisation et de réhabilitations pour favoriser la mixité sociale des quartiers.

2009 : Un nouveau plan stratégique engagé par HABITAT 35 pour favoriser l'accompagnement auprès des Locataires est engagé. Il se traduit par la mise en place de :

- 10 Points Service en Ille-et-Vilaine favorisant le dialogue
- 1 Centre de Relation Clients basé à Rennes pour une écoute renforcée des clients et une réactivité optimale en fonction de leurs besoins
- La création du Pôle Habitat Adapté avec une mission centrale de favoriser le maintien à domicile des personnes âgées ou à mobilité réduite et de lutter contre l'isolement.
- Des initiatives en faveur du Développement Durable.

Exemples :

- La mise en place des pompes à chaleur dans les logements collectifs en partenariat avec l'équipementier Sanden
- L'Installation de panneaux solaires photovoltaïques avec le suivi dynamique des consommations

2014 : NEOTOA... l'aventure se poursuit !

Chiffres clés

1 siècle d'existence

16 500 logements gérés en locatifs

Plus de 100 logements vendus / an en accession

Présent sur 231 communes

200 collaborateurs

1 Centre de Relation Clients

1 service d'urgence 24 / 24 h

14 Points Services en Ille-et-Vilaine

POURQUOI CHANGER D'IDENTITE ?

LES ENJEUX DU CHANGEMENT

Largement plébiscité par la population, l'habitat social se porte bien en France. La raison : une situation de crise favorisant une demande sociale très forte. « *C'est ainsi une activité nécessaire, justifiée et pérenne* », explique Bruno Caccia. Mais, les bailleurs sociaux ont à faire face à deux types d'attentes fortes :

- D'un côté, des clients de plus en plus exigeants, avec des demandes plus fortes de qualité et de service.
- Et de l'autre, des élus en quête de performance et de réduction des financements. En effet, les financements publics tendent à se raréfier induisant une phase d'incertitude. Dans le même temps, on observe une pénurie de projets privés. « *Il y a donc un vrai besoin de relance des projets privés pour permettre d'atteindre les équilibres sociaux, afin de compenser cette baisse des financements publics.* »

C'est dans ce contexte que NEOTOA s'inscrit, « ***dans la continuité naturelle du projet d'entreprise et du projet managérial qu'HABITAT 35 menait.*** »

LE PROJET PORTE PAR NEOTOA

« *Parce que nous sommes certains de nos avantages, nous avons voulu repenser notre stratégie afin de toucher un public qui ne pensait pas naturellement à nous, tout en continuant de répondre avec le même niveau d'exigences à nos clients actuels.* » précise Bruno Caccia. En effet, 70 % de la population pourrait prétendre à un logement social ou intermédiaire mais ne le sait pas. **NEOTOA entend donner une chance accrue à la mixité sociale.**

Les points clés de la nouvelle stratégie :

- **Un renforcement de l'accession à la propriété** qui contribuera à générer de l'autofinancement nécessaire au développement de l'activité locative sociale de NEOTOA
- **Un développement de la relation client et la prestation de service** en veillant au bien-être des clients et en favorisant l'innovation sociale
- **Une recherche de performance économique accrue**, notamment pour diminuer la vacance de certains logements sociaux, tout en conservant l'engagement social de NEOTOA
- **Une dynamique de développement et de conquête de nouveaux marchés** : « *avec HABITAT 35, nous étions déjà présents dans le 56 et le 43 mais, le nom en tant que tel était un frein pour aller vers d'autres territoires. Avec NEOTOA, c'est un obstacle de moins qui se lève.* »
- **Un développement des ressources humaines** en veillant au mieux vivre des salariés de NEOTOA

Chacun de ces points sera guidé par les valeurs qui constituent NEOTOA : proximité, innovation, développement durable et bien-être.

UN PROJET ANTICIPE

Ce projet de changement d'identité a été anticipé depuis longtemps afin de rester dans les enveloppes de coût habituel et de ne pas porter sur le fonctionnement de NEOTOA et sur les prix pratiqués auprès de ses clients. Il a été financé notamment à 40% par le Fonds d'Intervention pour le Logement Locatif Social.

NEOTOA a par ailleurs pris le parti de faire évoluer ses outils de communication au fur et à mesure. C'est le cas notamment pour son site internet qui aurait dû être modernisé il y a un an mais pour lequel il a été décidé d'attendre la nouvelle identité afin de ne pas multiplier les coûts.

LA NAISSANCE D'UNE NOUVELLE MARQUE

LA DEMARCHE DE CONSTRUCTION

La nouvelle identité est le fruit d'une démarche de concertation et d'immersion conduite de septembre 2012 à février 2013 ayant associée les salariés, des partenaires, des élus, les administrateurs, le Conseil Général et des clients potentiels. Ainsi, 58 locataires, 50 personnes clients potentiels, 28 élus / partenaires et administrateurs et 44 salariés ont été rencontrés pour réfléchir aux valeurs exprimées par l'entreprise et s'interroger sur la vision qu'ils avaient pour l'avenir, et vérifier la bonne compréhension des signaux envoyés par la nouvelle identité. Ce travail collaboratif a été l'occasion en interne de rencontres très riches et a débouché sur une vraie appropriation par tous du nouveau projet.

LES VALEURS IDENTIFIEES

Proximité

C'est **rester accessible et en contact** direct avec ses clients pour mieux comprendre leurs attentes. A tout niveau, **la mobilisation des équipes** permet de répondre aux besoins des collectivités et des habitants. NEOTOA place l'humain au centre de son action.

Innovation

Pour adapter l'offre immobilière aux besoins d'aujourd'hui et de demain, pour répondre aux enjeux énergétiques, NEOTOA développe des **projets innovants**. Pas besoin d'attendre demain pour se préparer un bel avenir !

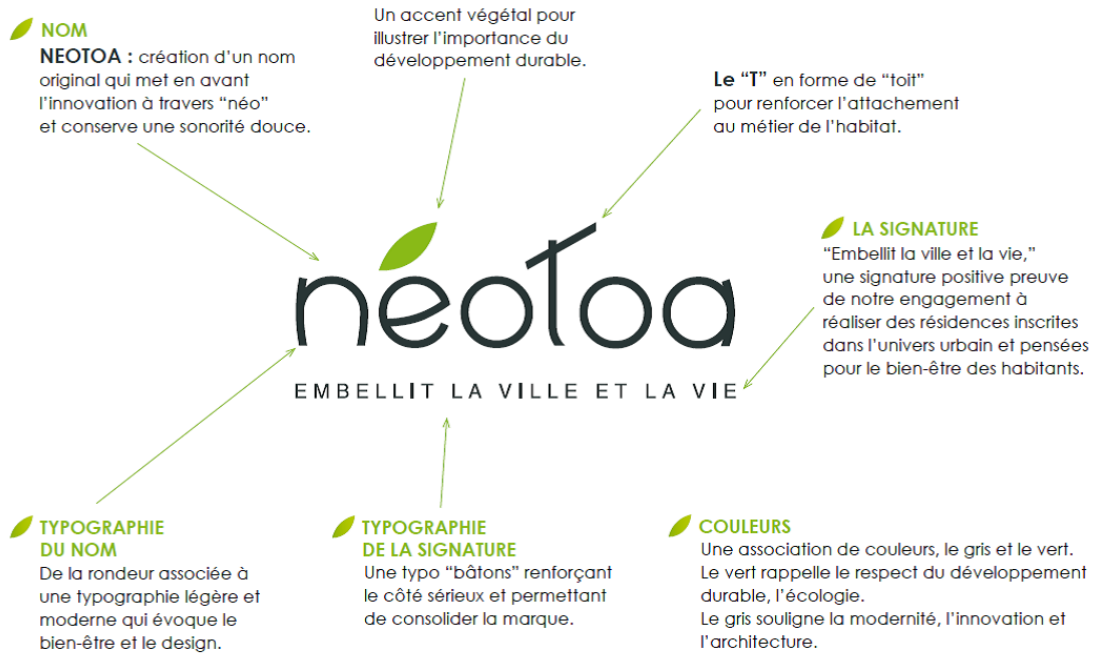
Développement Durable

Acteur incontournable de la vie locale, fidèle à sa volonté d'offrir des logements de qualité, NEOTOA réalise ses projets en respectant les principes du développement durable. Elle inspire **le service-client** et inscrit l'humain au cœur de toutes les actions, en externe comme en interne.

Bien-être

NEOTOA déploie un large éventail de solutions qui facilite l'accès au logement. Tous les ans, **plus de 2 000 personnes** obtiennent satisfaction en s'installant sous un nouveau toit. Chaque locataire bénéficie ensuite d'**un suivi personnalisé** et peut profiter d'un parcours résidentiel de qualité, en changeant de logement en fonction de sa vie professionnelle ou familiale ou en devenant propriétaire.

UN NOUVEAU LOGO



QUELQUES PROJETS SIGNIFICATIFS

Pour renforcer sa mission d'intérêt général et répondre toujours mieux aux attentes de ses clients, pour chacun de ses nouveaux projets, NEOTOA souhaite exprimer les 4 valeurs constitutives de son positionnement en plaçant le curseur de manière plus ou moins prononcée sur l'une d'entre elles.

NEOTOA entend ainsi donner une large place aux projets spéciaux.

LES PROJETS COTE PROXIMITE

NEOTOA a mis en place une série d'initiatives destinées à renforcer l'écoute et le dialogue avec les habitants afin renforcer la qualité de service rendu :

- **10 Points Service en Ille-et-Vilaine** : répartis sur le territoire, les Point Services mènent une mission de proximité. Objectif : être au plus proche des clients et favoriser le lien social. Les Points Services accompagnent ainsi les clients au quotidien pour répondre aux besoins et questions liés à leur logement, mais aussi dans différentes occasions : fête des voisins, concours floral, animation de la semaine sur la réduction des déchets, etc.
- **1 Pôle Expertise sociale** pour accompagner ceux qui peuvent connaître des difficultés financières et permettre de maintenir de bonnes relations de voisinage.
- **1 Centre de Relation Clients intégré** : Il s'inscrit pleinement dans la dynamique d'écoute, de disponibilité et d'accompagnement des clients de NEOTOA.
- **1 Pôle Habitat adapté** : lancé en 2010, il a pour objectif de soutenir le maintien à domicile des personnes âgées.
- **Des outils de communication pédagogiques** (site internet, plaquette, etc.).

LES PROJETS COTE INNOVATION

En collaboration avec différents architectes, NEOTOA conçoit régulièrement des résidences à l'architecture innovante.

- **Soit en intégrant de façon inédite des matériaux spécifiques** : création par exemple d'une façade entière en bicarbonate créant ainsi une double peau à la résidence et donnant un effet miroir qui agrandit la rue. (La Courrouze à Rennes).
- **Soit en favorisant une architecture contemporaine et originale**, pensée pour des logements économes en énergie (Résidence « L'ARC en CIEL » à Orgères).
- **Soit en jouant sur les nouvelles tendances** qui utilisent des containers et qui permettent une livraison de logement en un temps réduit (Dourdain).
- **Soit en transformant et réhabilitant** des bâtiments délaissés en logements BBC, afin de redynamiser des centres villes (L'Hermitage et Guipel).

LES PROJETS COTE DEVELOPPEMENT DURABLE

Respecter l'environnement, proposer des solutions de logements économes en énergie, donner à—aux locataires les clefs pour maîtriser leur consommation d'énergie et faire baisser ainsi leurs factures, mettre l'humain au cœur des préoccupations...autant d'engagements que NEOTOA tient au quotidien et qui nourrissent les projets. Quelques exemples significatifs :

- **La démarche des chantiers propres** : elle s'inscrit dans la continuité de la certification Habitat & Environnement. Elle concerne toutes les opérations certifiées, dans le cadre de la construction des logements neufs. Cela se traduit notamment par la réduction de l'impact des nuisances sur les chantiers.
- Des initiatives qui permettent **l'insertion par l'emploi** (nettoyage des logements par les CAT, etc.).
- Un travail de sensibilisation des locataires pour les aides à **la maîtrise des charges**, avec notamment la mise en place d'un observatoire des charges en janvier 2011.
- Un travail pédagogique pour favoriser l'adoption des « **éco-gestes** » par les locataires.
- **Un suivi dynamique des consommations énergétiques** dans les programmes neufs et réhabilités.
- Une utilisation de **produits de nettoyages écologiques**.

A noter !

NEOTOA est le 1^{er} bailleur (privé et public confondu) en Bretagne à obtenir la Certification SMEO (système de Management Environnemental par opération)

LES PROJETS COTE BIEN-ETRE

POUR LES SALARIES...

NEOTOA souhaite qu'ils puissent s'épanouir professionnellement et donner le meilleur d'eux-mêmes dans l'ensemble des projets qu'ils mènent.

A titre d'exemples :

- une attention toute particulière est portée à **l'accueil des nouveaux salariés**,
- **des formations** sont régulièrement proposées,
- **les démarches participatives** sont privilégiées,
- **une assistance téléphonique 24h/24 et 7j/7** avec des psychologues est mise à disposition pour soutenir et accompagner les salariés parfois victimes de propos insultants, de menaces ou de situations conflictuelles et stressantes sur le terrain.

POUR LES LOCATAIRES...

L'ADN de NEOTOA repose sur sa mission sociale. Si aujourd'hui son métier et ses interventions sont beaucoup plus larges, toutes les actions que NEOTOA conduit ont pour vocation d'assurer le bien-être de ses résidents.

Cela se retrouve avec la mise en place d'une organisation d'entreprise tournée vers le service client. Ainsi, outre le Pôle Habitat Adapté et le Pôle expertise sociale, NEOTOA a également vu la création d'un **Pôle Marketing** pour être au plus proche des attentes et des besoins des clients (locataires et accédants) et pour créer du lien et informer régulièrement les résidents. Ce pôle marketing a également pour mission d'identifier les tendances et d'anticiper l'évolution des logements de demain. **Avec ce Pôle Marketing, NEOTOA inscrit la satisfaction et le service client au cœur de sa démarche.**

Autre exemple : des **Maisons Relais** ont été créées pour pallier les situations d'urgences. Il s'agit de logements transitoires qui ont pour objectif d'accueillir des personnes en difficultés sociales ou financières et de leur réapprendre à être autonomes dans leur logement : bonne tenue de son logement, gestion administrative et de son loyer, respect de son voisinage.