



LES CONTRATS DE MAINTENANCE

L'ENTRETIEN DE VOTRE CHAUDIÈRE MURALE À GAZ

Pour des raisons bien compréhensibles de sécurité, l'entretien des appareils fonctionnant au gaz est obligatoire. La Réglementation impose une intervention annuelle d'un professionnel pour leur vérification, leur nettoyage et leur réglage. Cette obligation est de la responsabilité de l'utilisateur, mais l'OFFICE64 organise pour vous cet entretien et passe un contrat avec une Société spécialisée (visite annuelle + dépannages).

Nous imposons ce contrat à tous les locataires d'un logement desservi par le gaz. Plus des ¾ de nos immeubles sont concernés. Cette disposition figurant dans votre bail est à l'évidence d'un intérêt partagé.

En 1998, l'OFFICE64 a procédé à la mise en place de robinets de sécurité, dit ROAI, sur l'arrivée de gaz pour votre cuisinière. Il vous a été fourni à ce moment-là un tuyau flexible dont la durée de validité était de 10 ans. Ceux qui disposent encore de ce tuyau doivent impérativement prévoir son remplacement.

AVANTAGES POUR L'OFFICE64 :

- la sécurité globale
- une intervention rapide pour les réparations qui sont de sa responsabilité.
- une durée de vie des appareils 2 à 3 fois plus longue

AVANTAGES POUR LE LOCATAIRE :

- la sécurité
- la commodité de ne pas avoir à gérer lui-même cet entretien. A titre individuel, il lui en coûterait 3 à 4 fois le prix négocié globalement par l'OFFICE64.
- la prévention de panne : un appareil entretenu connaît 5 fois moins de pannes
- l'économie d'énergie : un appareil bien réglé consomme 8 à 12 % de gaz en moins.
- l'assurance d'être rapidement dépanné en cas de dysfonctionnement.

Pour une chaudière assurant le chauffage et la production d'eau chaude la part récupérable du contrat a un coût de l'ordre de 50€ par an soit environ 4,20€ par mois. L'OFFICE64 supporte pour sa part un montant de 20€ par an.

L'OFFICE64 remet tous les 5 ans le contrat à la concurrence. Le dernier Appel d'Offres a été réalisé en 2004. Le contrat actuel pour la période 2005-2009 est détenu par la Société SVELYS.

→ AGENCE CENTRE OUEST

Horaires d'ouverture au public :
8h-17h du lundi au vendredi
Parme Activités – 24, bd Marcel Dassault –
BP 70092 - 64202 Biarritz cedex
Tél. 05 59 43 86 54 – fax 05 59 23 19 10
e-mail : agence.centreouest@office64.fr

→ AGENCE DE SAINT JEAN DE LUZ

Horaires d'ouverture au public :
8h-12h et 13h-17h du lundi au vendredi
20 rue Axular – 64500 SAINT JEAN DE LUZ
Tél. 05 59 26 27 60 – fax 05 59 26 45 99
e-mail : agence.saintjeandeluz@office64.fr

→ AGENCE DE BILLERE

Horaires d'ouverture au public :
9h-12h et 13h-17h du lundi au vendredi
11 rue de la Pléiade – 64140 BILLERE
Tél. 05 59 40 31 30 – fax 05 59 40 31 39
e-mail : agence.billere@office64.fr

Pour tout renseignement : ☎ N° AZUR 0 810 64 64 00 Coût appel local

L'OFFICE64 de l'Habitat | 24, bd Marcel Dassault | BP 70092 | 64202 Biarritz cedex | e-mail : contact@office64.fr | N°Azur : 0 810 64 64 00 (coût d'un appel local)
Directeur de la publication : Philippe Etcheverria | Responsable de rédaction : Florence Roux
Comité de rédaction : Anne Dubarry – Marie Etchebaster – Guy Gérony – Laure Quintana – Maité Perez – Serge Malo – Sandrine Triail – François Gachassin – Alain Clément – Jacques Lucbarnet – Audrey Barrère – Jean-Philippe Buzy – Sylvie Uthurralt
Photos : OFFICE64 - Sud Ouest - C.S.F. - Amicale Lespès
Conception/réalisation : OREALYS
Dépôt légal à parution : juillet 2008 | ISSN en cours | Tirage : 7100 ex. | Imprimé sur papier 100% recyclé

SOMMAIRE

ÉDITO	1
ACTUALITÉS	1
RENCONTRE AVEC	2
QUESTIONS DE DROITS	3
CHANTIERS RÉCENTS	3
AU QUOTIDIEN	4
À NOTER	4
DOSSIER THÉMATIQUE	4

ÉDITO

L'OFFICE64 de l'Habitat, qui a connu ces derniers mois des évolutions importantes, veut illustrer son slogan « Proche des territoires, proche de vous » en relançant le journal d'informations qui vous est exclusivement dédié et auquel participent les associations de locataires. Nos objectifs, nos projets, nos actions mais aussi et surtout vos préoccupations seront au cœur des articles. Plus d'information à l'attention de nos 7000 locataires est une réelle volonté, qui s'est notamment concrétisée par la récente création du site internet www.office64.fr.

Mieux vivre ensemble, au quotidien, par des actions de convivialité et de solidarité comme la Fête des Voisins, demeure une priorité mais ce n'est pas suffisant. Ensemble, améliorons notre cadre de vie en faisant du développement durable et de l'écocitoyenneté une de nos actions majeures.

Le titre de ce journal « EChOloc » est la 1^{re} pierre de ce vaste chantier ; nous comptons sur vous et vos idées.

Philippe ETcheverria
Directeur Général



LE NOUVEAU RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Le règlement intérieur a récemment vu le jour. L'OFFICE64 a souhaité réunir dans un document clair et complet l'ensemble des règles de vie qui définissent les obligations de chaque résident à l'égard de la collectivité. Ce règlement intérieur vient compléter le contrat de location et est désormais signé par tout nouveau locataire. Les occupants en place le recevront prochainement par courrier.

Il comprend trois grands chapitres :

- les obligations générales,
- les parties communes,
- les prescriptions particulières pour les logements individuels.

La 1^{re} partie traite des sujets primordiaux : la sécurité, l'hygiène, la tranquillité, les animaux, les antennes et paraboles, l'usage des fenêtres, balcons et loggias. Dans un 2^e point, il est question des circulations extérieures, du stationnement, des espaces verts, des halls et circulations intérieures et pour finir des locaux à usage collectif. Un 3^e volet s'intéresse à la vie en pavillon.

L'application de ces recommandations n'a qu'un but : permettre à chaque locataire de vivre en bonne intelligence avec ses voisins. Cela fait appel à l'esprit de responsabilité et de citoyenneté de chacun pour une vie harmonieuse et tranquille.

Le mieux vivre ensemble est l'affaire de tous.

Le respect par chacun des règles définies constitue la base du lien social.

A noter

COMMENT RÉGLER VOTRE LOYER MENSUEL ?

- Par prélèvement automatique : c'est le moyen le plus simple de payer votre loyer : GRATUIT, PRATIQUE, il vous simplifie la vie. Le montant du loyer est prélevé sur votre compte bancaire ou postal le 5 – 10 ou 15 du mois.
- Par chèque bancaire ou postal libellé à l'ordre de l'OFFICE64 de l'Habitat et transmis à nos services. Vous mentionnez au dos du chèque le n° d'identification de votre logement.
- En numéraire : en vous rendant au guichet de l'agence « Caisse d'Épargne » de votre choix muni de votre avis d'échéance.

ACTUALITÉS

LA FÊTE DES VOISINS BAT SON PLEIN !

Malgré les intempéries, nos locataires ont organisé avec réussite des animations dans tout le département à l'occasion de la Fête des Voisins.

À Bidart : « Notre Fête des Voisins fut un véritable succès aux yeux de tous, nous vous remercions pour votre soutien ainsi que tous les intervenants de vos services qui ont pleinement contribué à l'élaboration et au bon déroulement de cette manifestation.

Notre Fête des Voisins a marqué l'anniversaire de notre première année dans la résidence. Cette occasion a permis un rapprochement convivial et de faire plus amplement connaissance entre locataires. Ensemble, construisons notre résidence de demain »
Le collectif de voisins de la résidence Erreka Ondoan à Bidart



Biarritz - Parme



Bidart - Erreka Ondoan



Saint Jean de Luz - Urdazuri



Anglet - Lespès



Coarraze - Fontaine du Salut

la fête des voisins
Immeubles en fête

À Coarraze, comme les années précédentes, ce sympathique rassemblement s'est déroulé à la Fontaine du Salut. Tout auréolé de lumières et agrémenté par les tenues bariolées des dames et des enfants costumés, M. Luis Ramirez présidait la manifestation en présence de M. le Maire, Jean Saint Josse, et 7 de ses conseillers municipaux.

À Saint Jean de Luz, Biarritz, Anglet et Orthez, l'enthousiasme des petits et des grands était communicatif et la fête très appréciée.

Ce journal est le vôtre, faites-nous part de vos suggestions, partagez vos initiatives et vos passions avec nous.

Envoyez vos articles et vos photos par e-mail, à l'attention du Comité de Rédaction : contact@office64.fr ou directement à votre agence.

L'OFFICE64 DE L'HABITAT EN LIGNE !



Dynamique et informatif, le nouveau site internet de l'OFFICE64 de l'Habitat a été conçu pour répondre aux attentes de chacun, locataire, demandeur de logement, partenaire ou simple curieux.

→ **Une rubrique dédiée aux locataires :** des conseils pratiques à vivre au quotidien, tous les documents nécessaires pour entamer de nouvelles démarches (mise en place du prélèvement automatique pour le loyer, demande de mutation de logement...).

→ **Acheter un logement :** les conditions, les garanties et les détails pour déposer un dossier d'accession à la propriété mais aussi les logements actuellement à la vente et les projets à venir.

→ **La carte interactive :** l'intégralité du patrimoine positionnée sur une carte interactive sous forme de fiche signalétique détaillée avec photo. En quelques clics, visionnez l'emplacement précis de votre résidence ou de votre pavillon.

→ www.office64.fr



RENCONTRE AVEC...



ANNE DUBARRY

1 EChO'loc : Anne Dubarry, vous êtes directrice du service « Relation Clientèle » à l'OFFICE64. Pouvez-vous nous présenter votre service ?

→ Les agents du service « Relation Clientèle » sont chaque jour au contact direct des clients : demandeurs de logements et résidents. Leur rôle est d'apporter un accueil, une écoute et des réponses que nous voulons les plus concrètes possibles.

Nous gérons tous les domaines en relation avec le locataire depuis sa candidature jusqu'à son départ du logement. Le Pôle Attribution centralise les demandes de logement et les attributions. Les Agences, situées à Biarritz, Saint Jean de Luz et Billère s'occupent des relations quotidiennes avec les locataires : réclamations techniques, modifications du bail, impayés de loyers, départ du logement avec l'état des lieux... Il faut ajouter la Régie Technique qui intervient pour des travaux urgents sur le patrimoine géré par l'Agence centre ouest, la Cellule Contrats qui négocie les contrats d'entretien (ascenseurs, VMC,...), le Pôle Contentieux qui suit les procédures liées aux impayés de loyer ainsi qu'un médiateur.

2 EChO'loc : Que doit-on faire par exemple, si l'on a une fuite d'eau dans son appartement ?

→ Vous devez appeler votre Agence en indiquant tous les détails sur la fuite d'eau. Ensuite, le chargé de clientèle se mettra en rapport avec une entreprise qui interviendra pour effectuer la réparation. Il vous aidera aussi à établir une déclaration auprès de votre assureur. En cas de problème technique, vous pouvez joindre votre Agence de 8h à 17h. Nous avons également un service d'astreinte en dehors de ces horaires d'ouverture, qui n'est compétent que pour les problèmes graves.

Dans chaque Agence, plusieurs chargés de clientèle sont présents sur un secteur géographique particulier, en relation étroite avec les gardiens d'immeubles sur le terrain et les agents de gestion locative des agences qui enregistrent les réclamations.

3 EChO'loc : Et si mon voisin fait trop de bruit ?

→ À l'OFFICE64, un médiateur peut intervenir lorsque des troubles de voisinage répétés font l'objet d'une plainte collective (pétition). Il est là pour rappeler au locataire incriminé ses obligations : ne pas causer de bruit ou de gêne au voisinage, entretenir correctement son logement...

4 EChO'loc : Je suis enceinte de mon 2ème enfant. Comment faire pour déménager dans un logement plus grand, mieux adapté à notre nouvelle situation ?

→ Vous devez déposer un dossier de demande de mutation, en fournissant les justificatifs demandés par les services. A l'inverse, si une personne se retrouve seule dans un grand logement, nous lui conseillons d'effectuer la même démarche pour obtenir un logement plus petit et moins cher. Chaque demande est examinée par la Commission d'Attribution des Logements, en fonction des départs de logements.



SAUVETERRE DE BEARN « YAN DOU SABALOT »

Au cours de l'année 2007, les façades de cet ensemble ont été repeintes. Avant ce grand coup de pinceau, un nombre important de menuiseries ont fait l'objet de réfections.



5 EChO'loc : Ma voisine est très âgée et handicapée. Bien sûr, elle est ravie d'avoir obtenu un appartement en rez-de-chaussée mais sa salle de bain n'est pas très adaptée. Que peut-elle faire ?

→ Ce type de demande est assez fréquent, car nos locataires vieillissent et préfèrent, par exemple, avoir une douche plutôt qu'une baignoire. L'OFFICE64 a signé une convention avec le PACT pour adapter les logements au handicap. Au préalable, nous vérifions que le dossier répond aux critères fixés par le Conseil d'Administration, en matière d'âge et de handicap. Le PACT étudie les travaux à réaliser, sollicite des aides et suit le chantier. Une participation financière peut être demandée au locataire.

6 EChO'loc : Il est parfois difficile de joindre les 2 bouts chaque mois. A qui doit-on s'adresser avant que la situation ne se complique ?

→ Dans chaque agence, des conseillères sociales peuvent aider les locataires en difficulté. Nous conseillons aux locataires concernés de se mettre directement en rapport avec elles. Elles étudieront avec eux les meilleures solutions pour résoudre leur problème d'impayés. La 1ère solution est de mettre en place des délais de paiement adaptés. Dans tous les cas, il faut éviter de laisser s'aggraver la dette car une procédure contentieuse risque alors d'être engagée.

CHANTIERS RÉCENTS



ANGLET « LESPES » : TRANCHE 1 ET 2

Afin d'améliorer le confort des immeubles, des travaux importants ont été menés dans les 102 logements des Allées Lamartine et Baudelaire. Les anciennes menuiseries ont été remplacées par des fenêtres en PVC ou aluminium à double vitrage. Des rideaux roulants ont été installés à la place des persiennes. Enfin, la ventilation des appartements a été améliorée. Le chantier s'est déroulé entre septembre 2007 et février 2008. Les façades ont retrouvé une 2nde jeunesse et, sur le plan thermique et acoustique, des effets notables se font sentir.

QUESTIONS DE DROITS

A QUOI CORRESPONDENT LES CHARGES LOCATIVES ?

Les charges locatives correspondent aux sommes dues par le locataire pour les services que le bailleur lui rend.

Les principales dépenses récupérables à votre charge sont :

- les charges de logement : il s'agit entre autres des contrats d'entretien des ventilations mécaniques contrôlées (VMC), des chaudières, de la robinetterie, de l'interphone, des compteurs...
- le chauffage collectif : il s'agit de la fourniture d'énergie, du contrat d'entretien des chaufferies...
- l'entretien et le nettoyage des parties communes (ascenseur, éclairage...)
- l'entretien des espaces verts
- l'entretien de l'antenne télé
- la taxe d'enlèvement des ordures ménagères

COMMENT LIRE VOTRE DÉCOMPTE DE CHARGES ?

Le décompte de charges vous indique :

- le montant des dépenses totales pour votre immeuble
- le mode de répartition de ces dépenses entre l'ensemble des locataires
- le montant de vos provisions payées durant la période
- votre quote-part de charges, c'est-à-dire l'ensemble des dépenses réalisées rapportées à votre logement
- votre solde de régularisation.

Si les provisions versées sont supérieures à votre quote-part de charges, c'est l'OFFICE64 qui vous est redevable. Si au contraire, les provisions versées sont inférieures à votre quote-part de charges, c'est vous qui êtes redevable envers l'OFFICE64.

A savoir...

Vous disposez d'un mois à compter de la date de réception de votre décompte pour faire part de vos remarques ou obtenir des précisions concernant votre régularisation des charges. Toutes les pièces justificatives sont à votre disposition à l'OFFICE64.

SAINT JEAN DE LUZ URDAZURI : LES GRANDS TRAVAUX !

La réhabilitation du groupe immobilier « Urdazuri » touche à sa fin après plus de deux ans de travaux visant à : reprendre et mettre aux normes les installations électriques, rénover le système de chauffage, remplacer les chauffe-bains, améliorer l'isolation thermique des logements par l'installation de fenêtres PVC à double vitrage.

L'accès aux immeubles a été sécurisé par l'installation de portiers électroniques et la fermeture des passages couverts. Les extérieurs n'ont pas été oubliés : les balcons ont pris de la couleur, des volets roulants ont pris la place des vieux stores en tissu et l'accès des immeubles est maintenant facilité par la création de rampes pour personnes handicapées.