

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

— 2018 —



# SOMMAIRE

ÉDITO - 3

---

## 04

Repères

QUI SOMMES-NOUS - 5

---

CHIFFRES-CLÉS - 6

---

PATRIMOINE - 7

---

GOVERNANCE - 8

---

RESSOURCES HUMAINES - 9

---

ÉLÉMENTS FINANCIERS - 10

---

PERSPECTIVES - 11

Développer  
une offre diversifiée

## 12

LES LOGEMENTS LOCATIFS - 13

---

L'ACCESSION SOCIALE - 16

---

LES PROJETS - 18

---

L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE - 19

---

L'OFFICE64, ACTEUR ÉCONOMIQUE - 21

Des équipes  
au service des locataires

## 22

LES DEMANDES ET  
ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS - 23

---

LA GESTION DE PROXIMITÉ - 25

---

L'OFFICE64, ACTEUR DE LIEN SOCIAL - 27



# ÉDITO



En 2018, la loi de Finances qui a votée en décembre, a des répercussions très lourdes pour les organismes HLM. Malheureusement, elles viennent impacter très fortement les organismes dynamiques comme l'OFFICE64 qui œuvre au quotidien pour construire tant en milieu urbain que rural, avec plus de 400 logements livrés en 2018 et qui assure un haut niveau de réhabilitation énergétique.

Ces dispositions gouvernementales ont pour conséquence de réduire nos capacités financières de près de 4.8 M€ par an alors que la demande de logements est toujours aussi forte sur le Département. Mais nous n'avons pas l'habitude de baisser les bras et allons travailler avec nos collègues locaux qui le souhaitent, pour aboutir à une mutualisation des moyens permettant de préserver notre modèle social.

Merci à l'ensemble des collectivités pour leur confiance et au soutien du Département, notre collectivité de rattachement.

**Claude OLIVE**  
Président



Dans un contexte délicat et incertain rappelé par notre Président, je voulais louer le grand professionnalisme et la forte implication de nos 203 salariés. Nous avons à cœur de continuer à servir du mieux possible les locataires qui occupent nos 10 000 logements en accentuant par différentes actions le lien social qui nous unit à eux. La proximité que seul un bailleur local peut offrir trouve ici sa pleine application et son intérêt car livrer autant de logements a été une gageure. Tous nos services ont été extrêmement sollicités dans des conditions parfois difficiles. Le plus beau retour vient du sourire des gens qui enfin peuvent accéder à un logement ou qui voient leur logement amélioré de façon très importante.

**Philippe ETCHEVERRIA**  
Directeur Général





PARTIE 1

PARTIE 2

PARTIE 3



# REPÈRES

Rapport d'Activité 2018





Acteur du logement social au service des collectivités, l'**OFFICE64 de l'Habitat** a pour vocation d'aménager, construire et gérer durablement des programmes immobiliers, tout en assurant un service de proximité de qualité.

Premier bailleur social du département, l'**OFFICE64** produit en moyenne 350 logements neufs par an. Ce programme ambitieux permet de proposer une offre diversifiée de logements en location et en accession sociale à la propriété.

## Gouvernance

**Date de création** : 1951

**Statut** : Office Public de l'Habitat

**Collectivité de rattachement** : Département des Pyrénées-Atlantiques

**Président** : Claude OLIVE, 1<sup>er</sup> Vice-président du Conseil Départemental Pyrénées-Atlantiques

**Directeur Général** : Philippe ETCHEVERRIA

## Nos missions

### Aménager et construire :

- > des logements locatifs familiaux,
- > des foyers : EHPAD, foyers pour jeunes travailleurs, foyers pour personnes handicapées, ...
- > des logements spécifiques : logements pour les jeunes, résidences intergénérationnelles, ...

### Loger et accompagner :

- > accompagner les locataires au quotidien,
- > développer une gestion locative responsable.

### Entretien et améliorer le patrimoine :

- > améliorer le cadre de vie des locataires,
- > poursuivre le programme de réhabilitation thermique des résidences.

### Vendre et accompagner :

- > promouvoir une accession à prix maîtrisés,
- > conseiller, accompagner et sécuriser financièrement les acquéreurs.

## Organisation

### Siège social à Bayonne

3 agences implantées sur le territoire : Bayonne, Saint-Jean-de-Luz et Billère

## Nos objectifs

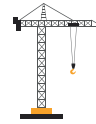
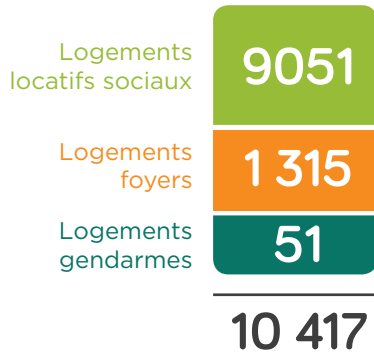
- > Répondre aux besoins de logements des territoires.
- > Intégrer la préservation de l'environnement dans nos activités.
- > Mettre en place une politique d'achats éthique et responsable.
- > Améliorer la qualité de l'habitat et du cadre de vie.
- > Accompagner et soutenir les locataires.
- > Respecter les intérêts des demandeurs de logements sociaux et des locataires.
- > Assurer la qualité de service pour les accédants.



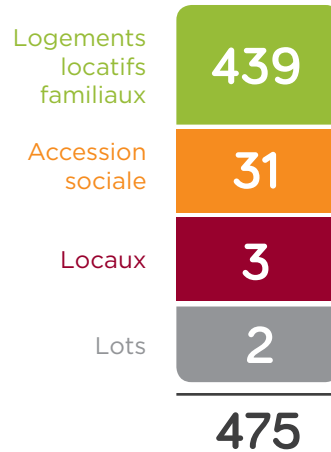
## CHIFFRES-CLÉS



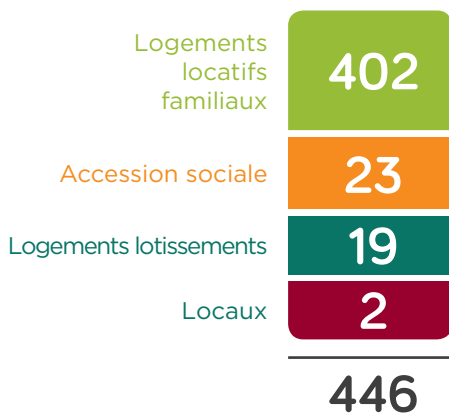
## Patrimoine



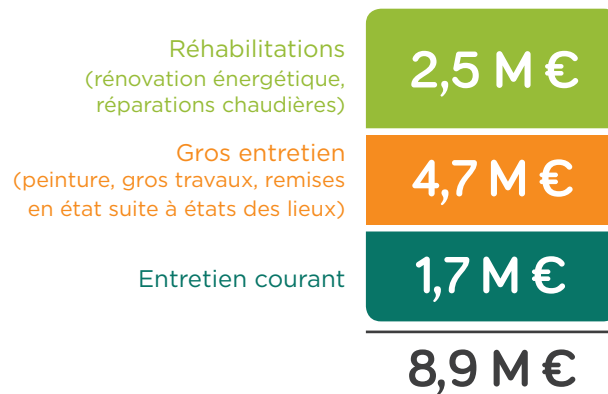
## Mises en chantier



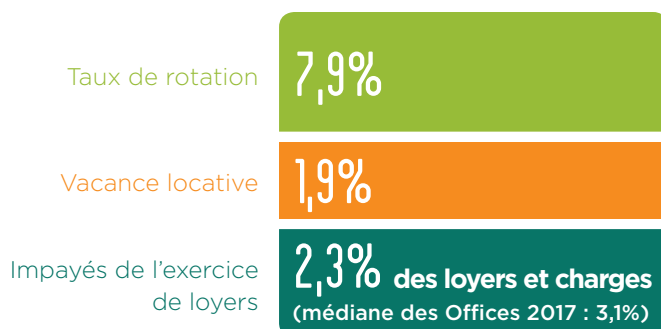
## Livraisons 2018



## Travaux sur le Patrimoine



## Indicateurs de gestion



## Effectif





Repères

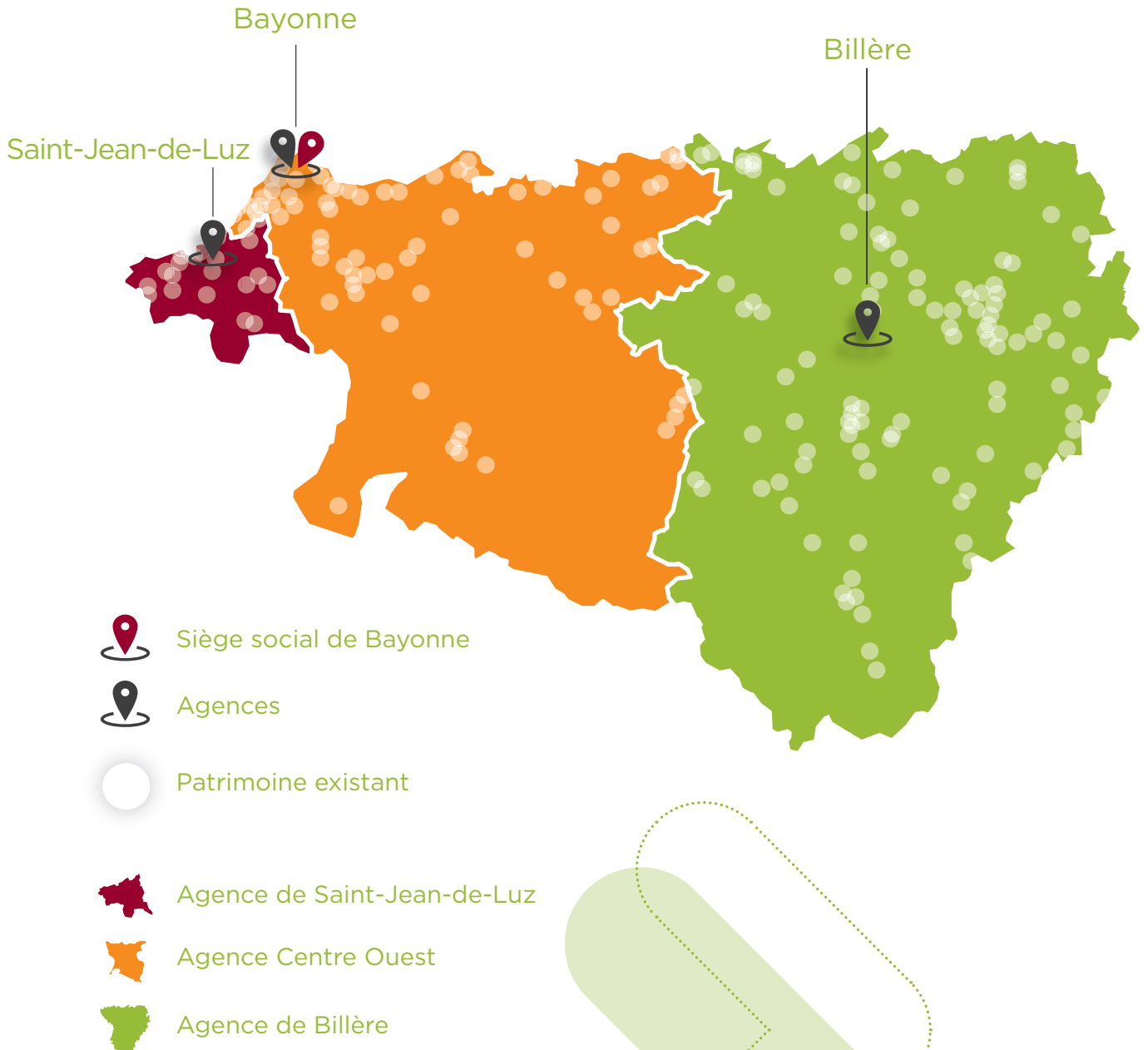
# PATRIMOINE

10 417  
logements

150  
communes



## Répartition géographique du patrimoine locatif



## Le Conseil d'Administration en 2018

Il définit la politique générale de l'Office, vote le budget, décide des programmes fonciers et immobiliers, arrête les orientations en matière de loyers. Il a été renouvelé en juin 2015.

### CONSEILLERS DÉPARTEMENTAUX

Président : M. Claude OLIVE  
Vice-présidente : M<sup>me</sup> Bénédicte LUBERRIAGA  
M<sup>me</sup> Fabienne AYENSA  
M. Jean-Pierre HARRIET  
M<sup>me</sup> Annie HILD  
M. Christophe MARTIN

### PERSONNALITÉS QUALIFIÉES,

#### ÉLUES D'UNE COLLECTIVITÉ LOCALE

M. Emmanuel ALZURI  
M. Pascal MORA

### PERSONNALITÉS QUALIFIÉES

M. Jean-Louis CASET  
M. Jean BOUTSOQUE  
M<sup>me</sup> Jacqueline PIPERIS  
M. Alain RANVIER  
M<sup>me</sup> Juliette SEGUELA

### PERSONNE QUALIFIÉE AU TITRE DE L'INSERTION OU DU LOGEMENT DES PERSONNES DÉFAVORISÉES

M<sup>me</sup> Danièle IRIART

### MEMBRE DÉSIGNÉ POUR REPRÉSENTER LES ORGANISMES

#### COLLECTEURS DE LA PARTICIPATION DES EMPLOYEURS

M. André TAUZIN

### MEMBRE DÉSIGNÉ PAR LES CAISSES

#### D'ALLOCATIONS FAMILIALES

M<sup>me</sup> Odette COQUEREL

### MEMBRE DÉSIGNÉ PAR L'UNION DÉPARTEMENTALE

#### DES ASSOCIATIONS FAMILIALES

M. Abdou DIAKHITE

### MEMBRES ÉLUS PAR LES LOCATAIRES

M. Pierre MENDIBOURE (C.L.C.V.)  
M. Roger KUBLER (F.L.C. Adeic)  
M. Arnaud MINBIELLE (C.S.F.)  
M<sup>me</sup> Sylvie SERRE (AFOC)

### MEMBRES DÉSIGNÉS PAR LES ASSOCIATIONS

#### SYNDICALES LES PLUS REPRÉSENTATIVES

M. Jean-Pierre ETCHEVERRY (C.F.D.T.)  
M. Serge HARISMENDY (C.G.T.)

## Le Bureau

Le Bureau délibère sur les affaires de l'Office pour lesquelles il a reçu la délégation du Conseil d'Administration.

## La Commission d'Appel d'Offres

Elle donne un avis sur l'attribution des marchés dépassant les seuils réglementaires passés selon une procédure formalisée.

## La Commission d'attribution de logements

### Elle comprend :

- > 6 membres désignés par le Conseil d'Administration de l'Office, dont un représentant des locataires,
- > le maire de la commune où sont implantés les logements attribués,
- > le préfet du département,
- > le président de l'EPCI compétent en matière de PLH (Programme Local de l'Habitat) pour l'attribution des logements situés sur le territoire relevant de sa compétence,
- > un représentant des associations d'insertion et les réservataires non membres de droit pour l'attribution des logements relevant de leur contingent (voix consultative).

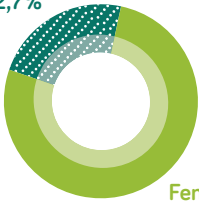
La Commission d'Attribution a pour mission d'attribuer nominativement chaque logement. Il existe deux commissions, une à Bayonne et l'autre à Billère.





## RESSOURCES HUMAINES

## Nos équipes en 2018 • 203 personnes

Hommes  
22,7%Femmes  
77,3%

## STATUT DES EFFECTIFS

Fonctionnaires  
34%Salariés OPH  
66%

## RÉPARTITION DES EFFECTIFS

**137** Personnel administratif et technique
90 dans les services généraux  
47 en agences de proximité

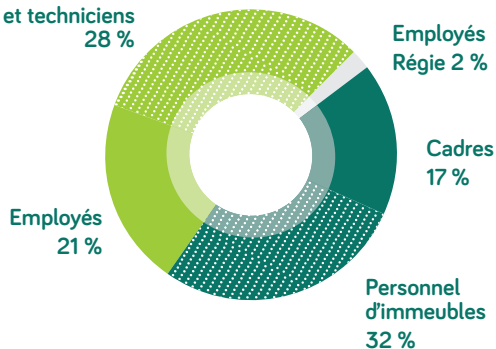
**66** Gardiens d'immeubles

46,3 ans de moyenne d'âge

12,3 ans d'ancienneté moyenne

7 salariés recrutés en 2018

## Effectifs par catégories professionnelles

Agents de maîtrise et techniciens  
28 %Personnel d'immeubles  
32 %

## Formation

**2017** **2018**  
**566** **610**  
 JOURS DE FORMATION

**2017** **2018**  
**162** **186**  
 PERSONNES AYANT BÉNÉFICIÉ D'UNE ACTION DE FORMATION

## Organigramme général des services



## ÉLÉMENTS FINANCIERS

	2016	2017	2018	Médiane 2017 des Offices
<b>Loyers des logements (en K€)</b>	<b>40 191</b>	<b>41012</b>	<b>40 663</b> (RLS déduite)	
en €/lgt	4 064	4090	3 903	<b>3 977</b>
<b>Service de la dette (en K€) : Annuités des emprunts locatifs</b>	<b>18 806</b>	<b>19975</b>	<b>18 781</b>	
en €/lgt	1 904	1992	1 803	<b>1 434</b>
<b>Maintenance (en K€)</b>	<b>6 474</b>	<b>6921</b>	<b>6 625</b>	
en €/lgt	656	690	636	<b>643</b>
<b>Autofinancements net HLM (en K€)</b>	<b>4 195</b>	<b>2940</b>	<b>4 095</b>	
en €/lgt	425	293	393	<b>468</b>
en % des loyers	10,4%	7,2%	10,1%	11,8 %

	2016	2017	2018
<b>Recettes (en K€)</b>	<b>42 556</b>	<b>43 092</b>	<b>42 889</b>
Loyers	40 191	41012	40 663
Autres produits	1 276	1306	1 337
Produits financiers	390	125	132
Marge accession	437	650	757

Commissaire aux comptes :  
M. Marcou (Bayonne)

## Conclusion

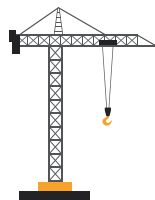
Le niveau satisfaisant de l'autofinancement, malgré la mise en place de la RLS, complété par les revenus exceptionnels générés par la vente de patrimoine, permet à l'Office de maintenir une capacité d'investissement dans la production de logements et la maintenance du patrimoine, tout en conservant une situation financière saine et maîtrisée.





## Prévisions 2019

**243 logements en programmation**  
 dont 116 LLS + 92 LAS  
 + 18 lgts gendarmes  
 + 14 lots + 3 locaux



**459 logements en chantier**  
 dont 329 LLS + 94 LAS  
 + 19 lgts gendarmes  
 + 14 lots + 3 locaux



**405 logements en livraison**  
 dont 370 LLS  
 + 31 LAS + 2 lots  
 + 2 locaux

**LLS** (Logements Locatifs Sociaux)  
**LAS** (Logements en Accession ou PSLA Prêt Social de Location Accession)

Résidence Séniors Petit Désir - Anglet



Résidence Marguerite Vicomtesse de Béarn - Navarrenx



Malgré un environnement financier délicat pour l'ensemble des bailleurs sociaux, l'OFFICE64 maintient une activité importante doublée d'une diversité de produits. Ceci est réalisé tout en préservant d'importants travaux d'amélioration du parc existant afin de réduire la facture énergétique. Des actions innovantes vont également être lancées afin de renforcer le lien social cher à notre organisme. On peut citer le projet Maheva : il s'agit de deux appartements thérapeutiques à disposition de personnes handicapées souffrant de troubles neurologiques mais médicalement stabilisés : une première dans le département des Pyrénées-Atlantiques.



PARTIE 1

PARTIE 2

PARTIE 3

Résidence Ospitalia – Aincille



# DÉVELOPPER UNE OFFRE DIVERSIFIÉE

Rapport d'Activité 2018



# LES LOGEMENTS LOCATIFS

Commune	Résidence	Nombre de logements
Aincille	Résidence Ospitalia	4
Anglet	Résidence Catalpa	32
Arthez-de-Béarn	Résidence de l'Aubin	8
Artiguelouve	Résidence Birdie	30
Ascaïn	Résidence Alzirun Etxean	19
Espelette	Maison Echegaray	7
Hasparren	Résidence Mendi Alde	10
Labastide-Cézeracq	Résidence L'Encantada	6
Mouguerre	Résidence Le Jardin d'Emma	14
Saint Pierre d'Irube	Résidence Urkia	92
Saint Pierre d'Irube	Résidence Erreka Ondo	78
Saint Pierre d'Irube	Résidence Goxa Leku	27
Serres-Castet	Le Clos des Barades	32
Serres-Morlaàs	Résidence intergénérationnelle Coustalet Bidau	17
Ustaritz	Résidence Herrian	8
Ustaritz	Mahasti Landa	18
<b>TOTAL</b>		<b>402</b>

## INNOVER POUR RÉPONDRE AUX SITUATIONS D'URGENCE

**Anglet • Résidence Catalpa**  
**32 logements locatifs dont 2 logements dédiés à l'accueil d'urgence**

Architecte : SMDV



L'OFFICE64 a été sollicité par l'association « Tous avec Agosti / Maison Des Familles Pays Basque (MDFP) » pour répondre à un besoin d'accueil des familles dont les enfants sont atteints de maladies graves et soignés au Centre Hospitalier de Bayonne. Une convention de partenariat a été signée entre l'Association « Tous avec Agosti / Maison Des Familles Pays Basque (MDFP) », le Centre Hospitalier de la Côte Basque, la Ville d'Anglet et l'OFFICE64 le 10 janvier 2018. En accord avec la Mairie d'Anglet, il s'agit d'une première pour l'OFFICE64 et également au niveau du département de répondre à une demande d'accès à des logements temporaires en zones tendues. C'est également grâce au soutien du Préfet et de ses services que ce projet a pu aboutir.





## ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES ZONES RURALES

### Labastide Cézeracq • Résidence l'Encantada 6 logements locatifs

Architecte : Bidegain - De Verbizier

La commune de Labastide-Cézeracq et l'OFFICE64 se sont rapprochés pour étudier le projet de construction de 6 logements locatifs sociaux. Le bâtiment principal est d'architecture simple, de forme rectangulaire et réalisé dans la lignée des fermes traditionnelles béarnaises assurant ainsi une intégration parfaitement réussie dans le site. Ce projet permet à la commune d'accueillir de nouvelles familles et de maintenir des séniors dans des logements adaptés.



## AGIR POUR L'ÉQUILIBRE DES TERRITOIRES

### Espelette • Maison Etchegaray 7 logements locatifs, une salle communale et une bibliothèque

Architecte : Arteona

L'OFFICE64 a mené une opération d'acquisition - amélioration pour construire 7 logements locatifs sociaux, propriété de l'Office, une bibliothèque et une salle associative, ces 2 dernières pour le compte de la Commune. A la demande de Monseigneur Etchegaray au moment du legs de la parcelle, les logements sont destinés prioritairement à des personnes âgées. Afin de favoriser la mixité intergénérationnelle, les logements pourront accueillir un public plus large.



## PROPOSER UNE OFFRE DE LOGEMENTS ADAPTÉS AU BESOIN DES COMMUNES

Serres-Morlaàs • Résidence  
intergénérationnelle Coustalet Bidau

17 logements locatifs et une salle communale

Architecte : Jean-Luc BEARD

L'OFFICE64 s'engage depuis quelques années dans une démarche citoyenne et solidaire envers les plus âgés d'entre nous : l'objectif étant de favoriser, en partenariat avec les communes, des valeurs de solidarité entre générations, entre voisins. C'est dans ce contexte que la résidence intergénérationnelle de Coustalet-Bidou a été réalisée par l'OFFICE64 de l'Habitat à la demande de la commune de Serres-Morlaàs. Elle se compose de 17 logements et d'une salle communale, lieu convivial, ouvert aux résidents seniors.



## PARTICIPER AU DEVELOPPEMENT DE NOUVEAUX QUARTIERS

Saint Pierre d'Irube • Programme Oiharzabalenia  
92 logements locatifs

Architecte : Imag'In Architectes -  
Villeneuve architectures

Sur la commune de Saint Pierre d'Irube, l'OFFICE64 s'est vu confier le projet d'aménagement d'un ensemble « Oiharzabalenia » comprenant au total 219 logements. En effet, l'OFFICE64 a acheté un terrain à un propriétaire privé. Il a été convenu d'y réaliser 112 logements en maîtrise d'ouvrage directe : 92 logements locatifs sociaux et 20 logements en accession sociale (PSLA) mais également de vendre deux lots à un promoteur privé pour qu'il y construise 114 logements (accession libre). Ce projet est un parfait exemple du partenariat étroit qui peut être tissé entre une commune, un bailleur social et un promoteur privé.





# L'ACCESSION SOCIALE



L'Office s'est engagé depuis plusieurs années dans une politique de développement de l'accèsion sociale à la propriété. Elle permet à des ménages de devenir propriétaires tout en bénéficiant de prix d'achat inférieurs au marché.

## Livraisons 2018

	Résidence	Nombre de logements
Saint Pierre d'Irube	Egoitza	20
Ascain	Alzirun Etxean	3
Ayherre	Lotissement Elizaldia	12 lots
<b>TOTAL</b>		<b>35</b>

Terrains à construire - **Ayherre**



Résidence Egoitza - **Saint-Pierre-d'Irube**



**110**  
logements  
en projets

Résidence Alzirun Etxean - **Ascain**





## L'ACCESSION SOCIALE

### Trois conditions pour en bénéficier

- › Acheter son logement pour en faire son habitation principale.
- › Respecter des plafonds de revenus, qui diffèrent selon la situation géographique du bien, la situation familiale et la formule d'accession choisie.
- › Acter que la revente est conditionnée dans un délai de 10 ans.

### Les avantages offerts par l'accession sociale sont multiples

- › Acheter un logement de qualité à un prix nettement inférieur au marché et sans frais d'agence, les prix au m<sup>2</sup> étant plafonnés réglementairement.
- › Être accompagné et conseillé tout au long de son projet, sur le bien, le financement, etc.
- › Disposer d'un logement qui s'inscrit dans la politique actuelle de développement durable, conforme à la réglementation thermique 2012.
- › Bénéficier des garanties de relogement et de rachat après l'acquisition en cas d'accident de la vie.
- › Prétendre à certaines aides financières offertes par les collectivités qui justifient la mise en place d'un dispositif anti spéculatif.

### Deux possibilités pour devenir propriétaire

- › **Une accession directe** : le client devient propriétaire dès la signature de l'acte notarié.

Le prix de son logement tient compte d'un taux de TVA fixé à 20% et il dispose de deux années d'exonération de taxe foncière.

- › **Une accession différée ou progressive : la location-accession (PSLA)**

- Le client est locataire pendant une durée flexible d'au moins 1 an : cette période de location lui permet de constituer un apport pour l'achat du logement qu'il occupe d'ores-et-déjà.
- Le client confirme l'achat et devient propriétaire du logement qu'il habite déjà. Sa mensualité ne pourra excéder le montant global payé durant la phase locative.

Cette formule s'accompagne d'avantages fiscaux : TVA réduite (5,5%), exonération de la taxe foncière pendant 15 ans, pas d'intérêts intercalaires.

### La vente de patrimoine

Afin de favoriser le parcours résidentiel des locataires en place, le service accession permet également la vente du patrimoine. Ainsi, en collaboration avec les communes d'implantation, il est proposé de mettre en vente de préférence les pavillons et des biens situés dans les zones non tendues.

Vente de patrimoine - Résidence Gaston Phoebus - Bedous



## Logements locatifs

### 2019

Logements locatifs : 370

Logements en accession sociale : 31

Autres logements : 16

Lots : 2

Locaux : 2



Résidence ApezEtxea et Microcrèche - **Lacarre**



Résidence Neocity - **Billère**

### 2020

Logements locatifs : 519

Logements en accession sociale : 79

Lots : 14

Locaux : 3



Résidence Lilitigia - **Saint-Jean-de-Luz**



Résidence Pic de Gabizos - **Gan**



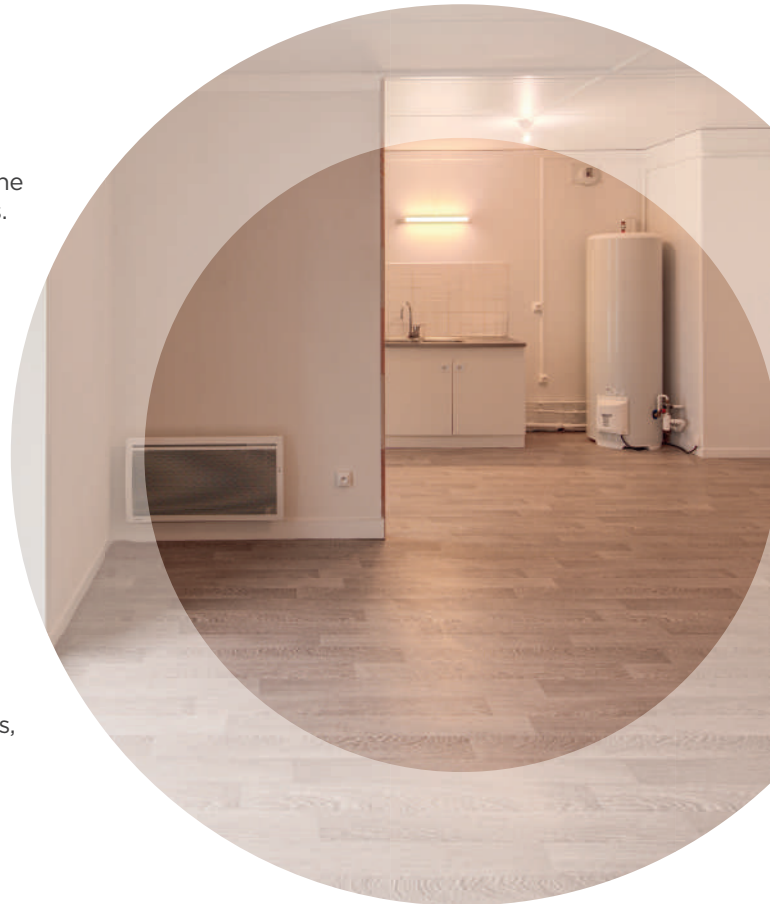
## L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE

### Un engagement important pour l'entretien et la rénovation du patrimoine

L'Office investit dans la réhabilitation de ses résidences dans une logique de développement durable et de maîtrise des charges.

#### Les objectifs sont multiples :

- > favoriser le confort des locataires : changement des sanitaires, réfection électrique, rénovation de la ventilation,
- > améliorer l'isolation thermique des immeubles : par le traitement de l'enveloppe comme les toitures, les terrasses, l'isolation extérieure et la pose de doubles vitrages et par le traitement ou l'apport d'équipements de dernière génération comme des radiateurs, la production de chauffage (chaudières, pompes à chaleur) et l'utilisation d'énergie renouvelable,
- > améliorer l'accessibilité des logements en favorisant le maintien à domicile des personnes âgées ou à mobilité réduite : rampes d'accès, ...
- > améliorer l'image du patrimoine par l'embellissement des parties communes, le ravalement des façades, la résidentialisation...



En 2018, plus de  
**8,9 M€**

ont été consacrés aux travaux d'entretien, d'amélioration et de gros entretien.



Age moyen du patrimoine :

**28.6 ans**

**1214 logements**  
chauffés par  
chauffage collectif



### Travaux 2018

Travaux	Montant (en M€)
Réhabilitations (rénovation énergétique, réparations chaudières)	2,5
Gros entretien (peinture, gros travaux, remises en état suite à états des lieux)	4,7
Entretien courant	1,7
<b>TOTAL</b>	<b>8,9</b>



## L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE



### Des réhabilitations axées sur l'amélioration de la performance énergétique du parc

Le classement énergétique des logements de l'OFFICE64 montre que 98% des logements sont classés entre les catégories A et D. Seuls 2% des logements sont considérés comme énergivores (classe E). Aucun ne fait partie des catégories F et G. Au niveau national, 25 % des logements sont énergivores (E, F, G) dans le parc locatif.

Le Plan stratégique de patrimoine prévoit de traiter tous les logements de classe E avant 2020, ce qui permettra un très bon classement du parc de l'Office.

#### De ce fait, l'Office participe à :

- > l'accroissement du confort des locataires,
- > la maîtrise des charges des locataires,
- > la réduction des gaz à effet de serre et la préservation des ressources naturelles,
- > une contribution au développement des énergies renouvelables.

### Répartition des logements par classe énergétique



### Résidences ayant fait l'objet d'importantes réhabilitations en 2018

Commune	Résidence	Nombre de logements
Mauléon-Licharre	Berges du Gave	22
Mauléon-Licharre	Mendi Alde	35
Mendionde	Heguiderrria	5
Saint-Jean-de-Luz	Ichaca	232

Les travaux comprennent l'isolation thermique des immeubles : toitures, terrasses, isolation extérieure et la pose de doubles vitrages. Ces travaux sont menés en associant les locataires aux réflexions lors de réunions de concertation.

# L'OFFICE64, ACTEUR ÉCONOMIQUE

L'OFFICE64 a ainsi injecté près de

# 66,7 M€

dans l'économie locale en 2018.



# 250

Plus de **250** marchés ont été signés avec des prestataires et entreprises locales, contribuant ainsi à la préservation de plusieurs centaines d'emplois. Il est important de souligner qu'un logement social construit crée 1,5 emploi direct.

## L'insertion professionnelle

L'OFFICE64 s'est engagé dans une politique d'insertion par l'activité économique en appliquant des clauses d'insertion professionnelle dans ses marchés. Les entreprises s'engagent à recruter, sur un certain volant d'heures, des personnes rencontrant des difficultés particulières telles que des demandeurs d'emploi, des bénéficiaires du RSA, etc...

Ce dispositif permet un premier palier d'insertion professionnelle durable. Quant aux entreprises, elles disposent d'une main d'œuvre locale et préparée à l'exécution d'un lot ou d'un marché.

En 2018, ce sont plus de 2 080 heures qui ont été concernées sur 5 chantiers : BOUCAU « La Sablière », SAINT-JEAN-DE-LUZ « Ichaca », BIZANOS « Saint-Cricq », LONS « Les Roselières » et SERRES CASTET « Le Clos des Barades ».

Travaux	Montant (en M€)
Opérations locatives neuves	49,8
Opérations en accession	8
Entretien et amélioration du parc	8,9
<b>TOTAL</b>	<b>66,7</b>







PARTIE 1

PARTIE 2

PARTIE 3



# DES ÉQUIPES AUX SERVICES DES LOCATAIRES

Rapport d'Activité 2018



# LES DEMANDES ET ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS



L'OFFICE64 enregistre  
**16 187**  
demandes de logements  
(au 31.12.2018)

## Les demandes

**15 289** demandes externes  
(non locataires de l'OFFICE64).

60% concernent la Côte Basque. Les types demandés sont surtout des petits logements (plus de 53% pour des T2). Les principaux motifs des demandes sont la situation d'hébergement, la cherté du loyer et l'inadéquation de la taille du logement.

### Zones géographiques demandées

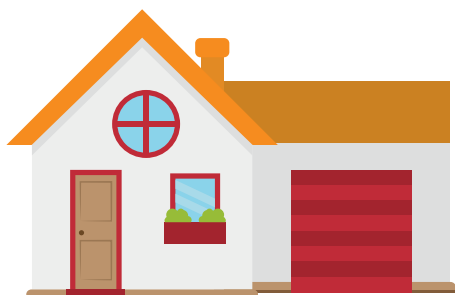
Côte Basque	61%
Reste Béarn	25%
Agglomération de Pau	9%
Reste du Pays Basque	5%

**898** demandes de mutation  
(locataires de l'OFFICE64).

Les secteurs souhaités sont les mêmes que pour la demande externe. Le premier motif de demande est l'inadéquation de la taille du logement, le logement étant souvent devenu trop petit.



## Les attributions de logements



**1 101**  
logements attribués en 2018 :  
• 973 nouveaux locataires  
• 128 mutations  
dont 402 logements neufs

### Les zones d'attribution en 2018

Côte Basque	53%
Reste Béarn	23%
Agglomération de Pau	12%
Reste du Pays Basque	12%

# LES DEMANDES ET ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS



## Les commissions d'attribution

Il existe deux commissions d'attribution, l'une à Bayonne, l'autre à Billère. Elles se sont réunies une cinquantaine de fois. 70% des logements libérés ont été examinés par la commission d'attribution de Bayonne.

Pour attribuer les logements, la Commission d'Attribution de Logements tient compte de plusieurs critères : la situation d'urgence, l'ancienneté de la demande, la composition familiale et le type de logement disponible.

## Contingents de réservation

L'ensemble des attributions se fait dans le respect des contingents de réservation de logement.

- > Contingent préfectoral : 30% (25% pour les demandeurs défavorisés identifiés par l'État ; 5% maximum au bénéfice des agents civils et militaires de l'État).
- > Les Collectivités locales (Communes, EPCI, Conseil Départemental) : 20% en contrepartie de garantie d'emprunts, ou de participation financière.
- > Action Logement : 10% en moyenne au titre de la participation des employeurs à l'effort de construction.

## Les publics prioritaires

Ils sont définis par :

- > l'article L441-1 du Code de la Construction et de l'Habitation,
- > le Droit au Logement Opposable (DALO) qui vise à garantir le droit à un logement décent et indépendant à toute personne qui n'est pas en mesure d'y accéder par ses propres moyens ou de s'y maintenir,
- > le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) 2018/2023,
- > l'Accord Collectif Départemental 2018/2020,
- > la Convention Intercommunale d'Equilibre Territorial de l'Agglomération Paloise 2016/2022.



## Le profil des locataires

**18 187**  
personnes logées

66 % ont des ressources inférieures à 60% des plafonds PLUS

62 % de ménages sans enfant (couples ou personnes seules)

56 % ont plus de 50 ans

37 % sont des actifs

23 % sont des retraités

Le profil des nouveaux entrants est légèrement différent : ce sont plus souvent des familles avec enfants (51%), plus jeunes (18% de moins de 30 ans) et aux ressources plus fragiles (76% ont des ressources inférieures à 60% des plafonds PLUS).



## LA GESTION DE PROXIMITÉ

Le parc de l'OFFICE64 est sectorisé et réparti dans 3 agences : Agence Centre Ouest (au siège de Bayonne), Agence de Saint-Jean-de-Luz et Agence de Billère. Sur le terrain, les gardiens d'immeuble sont les premiers interlocuteurs des locataires. En agence, des équipes pluridisciplinaires assurent le suivi des locataires (gestion du bail, état des lieux, gestion de l'entretien technique, impayés, troubles de voisinage,...).



### Accompagner les locataires fragiles

L'OFFICE64 dispose d'une équipe de 8 conseillères sociales dont le rôle est d'accompagner les locataires nécessitant un suivi personnalisé. L'objectif est de favoriser le maintien dans les lieux des populations les plus fragiles.

**987 locataires ont été accompagnés par les conseillères sociales de l'Office en 2018 dont 273 ont bénéficié d'un accompagnement de longue durée.**

#### Assurer le maintien dans les lieux

La prévention des impayés de loyers constitue la mission principale des conseillères. Elles étudient une solution personnalisée (plan d'apurement, dossier de surendettement, demande d'aides...) et travaillent en partenariat avec les services sociaux.

Taux d'impayés de l'exercice : 2.3 %  
(médiane Offices : 3.1 %)

58 % de nos locataires sont bénéficiaires d'une aide

au logement.

Lorsque le logement est devenu inadapté à la taille, aux revenus ou à l'état de santé du ménage, les conseillères sociales peuvent aussi favoriser une mutation dans un autre logement.

Les agents de l'Office participent à des instances partenariales telles que le Fonds Solidarité Logement (FSL), les Commissions départementales de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (CAPEX) ou la Commission de Médiation DALO (COMED) ...

#### Proposer un logement adapté aux personnes à mobilité réduite (PMR)

En 2018, 45 logements ont été aménagés pour des locataires âgés ou handicapés. Les travaux concernent en général l'aménagement de douches à la place de baignoires, la motorisation de volets roulants... Dans les résidences neuves, les demandes de personnes à mobilité réduite sont étudiées très en amont afin de prévoir toutes les adaptations nécessaires.

#### Garantir la tranquillité résidentielle des locataires

Deux référents tranquillité et sécurité interviennent pour tous les problèmes de voisinage collectifs. Leurs actions permettent souvent de régler des conflits et de préserver la qualité de vie en collectivité. 440 réclamations ont été traitées en 2018.

#### Maîtriser les loyers et les charges

L'OFFICE64 mène depuis plusieurs années une politique de faible augmentation de loyers afin de tenir compte des ressources de ses locataires.

**379 € : loyer moyen hors charges pour un T3**

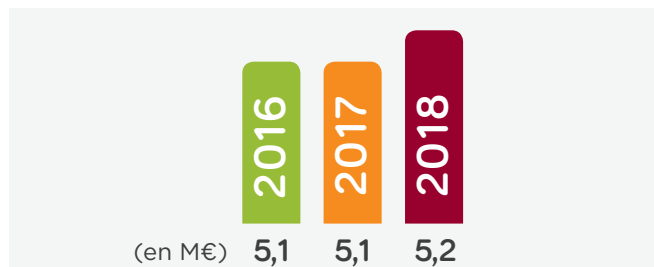


## LA GESTION DE PROXIMITÉ

### Assurer une maintenance de qualité au quotidien

L'OFFICE64 est fortement engagé dans l'amélioration de la qualité de service rendu à ses locataires.

L'entretien courant et les travaux suite à état des lieux ont représenté 5.2 M € en 2018.



#### L'entretien courant

Il concerne les travaux dans les parties communes ou les espaces extérieurs, ainsi que dans les logements occupés. Les agences sont chargées du suivi technique des réclamations afin d'assurer le confort quotidien des locataires.

# 10 000

## réclamations techniques enregistrées en 2018

Les  $\frac{3}{4}$  des réclamations concernent les menuiseries, la plomberie ou l'électricité.

#### Les remises en état des logements vacants

Le coût s'élève à 2 800 € en moyenne par logement, dont près de 90 % sont pris en charge par l'Office, en application du protocole d'accord sur les réparations locatives conclu avec les représentants des locataires. Les travaux concernent avant tout les papiers peints et les sols. Avant leur départ, les locataires peuvent bénéficier d'une visite conseil ; elle leur permet de connaître les réparations locatives qui seront éventuellement à leur charge.

Un service d'astreinte permet de traiter les problèmes techniques urgents tous les jours 24h/24. Près de 310 appels téléphoniques nécessitant une action ont été reçus en 2018.



### DIALOGUER AVEC LES LOCATAIRES

Les locataires sont représentés par 4 locataires élus pour 4 ans. Fin 2018, des élections ont eu lieu et 4 représentants des associations (CLCV, FLC-Adéic, CSF, AFOC) siègent désormais au Conseil d'Administration où ils expriment leur position sur l'ensemble des sujets.

Par ailleurs, les associations représentatives des locataires siègent au Conseil de Concertation Locative. Il se réunit périodiquement afin de faire le point sur les programmes de travaux, les augmentations de loyers, la gestion quotidienne des logements, les charges locatives,...

Enfin, des réunions régulières ont lieu avec les locataires : avant l'entrée dans les lieux lors des livraisons de programmes neufs, lors de programmes de réhabilitation ou de travaux impactant le cadre de vie,...





# L'OFFICE64, ACTEUR DE LIEN SOCIAL

L'Office accompagne des actions de proximité afin de renforcer les liens sociaux dans les quartiers et contribuer au bien-vivre ensemble.

## La fête des voisins

Rendez-vous traditionnel de mai, la fête des voisins est l'occasion de rencontres entre voisins. En 2018, 34 résidences ont participé à ce rassemblement convivial. L'Office a mis à disposition une aide matérielle et logistique pour soutenir les habitants dans cette démarche.



## Les jardins partagés

Plébiscités par les résidents, les jardins partagés sont un bel exemple d'action, de respect de l'environnement et de bien vivre ensemble qu'encourage et finance l'OFFICE64. En 2018, les locataires d'une demi douzaine de résidences à Hendaye, Biarritz, Boucau, Billère, Orthez ont eu la possibilité de prêter main forte à la mise en place de ces jardins. L'idée de ces nombreuses initiatives n'est pas tant de se nourrir des récoltes que de faire de ces endroits des lieux de vie et de partage.

La semaine nationale des HLM organisée du 23 juin au 1<sup>er</sup> juillet a été l'occasion de mieux faire connaître ces projets.

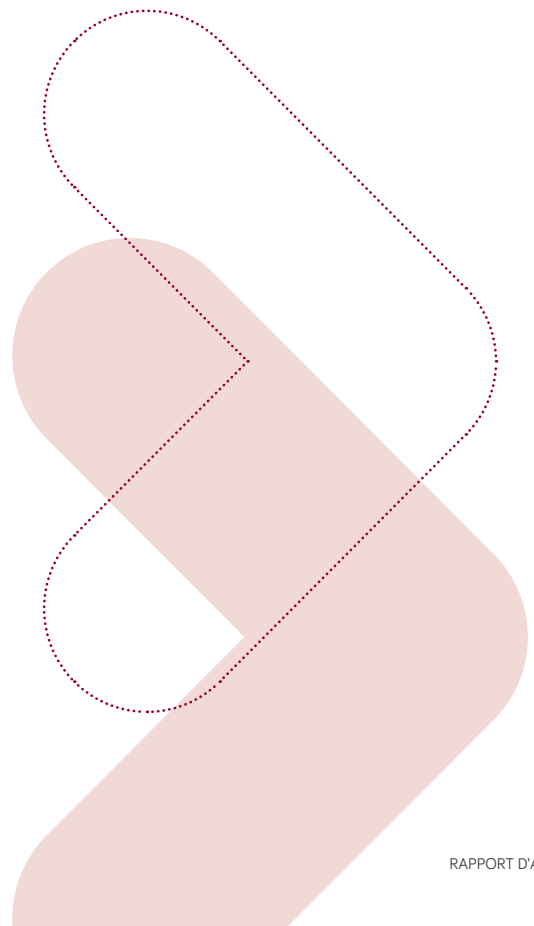


## Les chantiers jeunes

L'Office appuie et soutient des chantiers dans ses résidences. Les jeunes sont encadrés par des centres sociaux et participent à des travaux dans les parties communes (peinture des cages d'escaliers,...).

En 2018, 4 chantiers ont été organisés à Boucau et Biarritz.

Les interventions ont consisté à la participation à la maintenance des jardins partagés, à la vidange de locaux (caves, balcons, gaines techniques...) et à des travaux de peinture des bâtiments.





# **OFFICE 64** de l'Habitat

5 allée de Laplane  
CS 88531  
64185 BAYONNE Cedex

**05.59.43.86.86**

**[www.office64.fr](http://www.office64.fr)**