

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 26 SEPTEMBRE 2023

Compte-rendu

1- Présentation de l'audit propreté et proximité

Présentation du plan d'amélioration de la gestion de la proximité et de la propreté des résidences (PowerPoint joint en annexe) et intervention des responsables d'Agence.

Agence Centre-Ouest :

166 résidences en gestion dont 35 en copropriété

Répartition :

80 résidences sous contrat de nettoyage entreprise

51 résidences avec du personnel d'immeuble (gardien ou employé d'immeuble)

Effectif personnel d'immeuble : 12 dont 2 en arrêt longue maladie

- 6 en statut employé d'immeuble
- 6 en statut gardien (recrutement en cours pour le secteur de Mauléon et villes avoisinantes

: Chéraute, Tardets, Barcus, Gotein, Idaux Mendy)

Coût moyen estimatif des provisions pour 2024:

Résidence avec entreprise de nettoyage : 10.21€ (coût moyen/logement/mois)

Résidence avec du personnel d'immeuble : 14 € (estimatif avec remplacement compris)

Coût moyens estimatif par logement supérieur à 20€ :

Sur ces 131 résidences gérées directement par l'Office64, 5 résidences ont un coût mensuel par logement supérieur à 20 € (2 à 24 €, 2 à 23 € et une à 21 €)

Il s'agit des résidences Kurutxeta et Harretche à Saint Pierre d'Irube ; Résidences Pastissé et l'Eclaircie à Anglet ; Résidence Eyheragibel à Espelette

Explications :

- Les surfaces des parties communes de chaque résidence ont été mesurées dans le cadre de l'audit pour chiffrer le cout du nettoyage au plus juste. En conséquence certaines résidences voient leur cout augmenter au regard de la surface de nettoyage réelle.

Pour d'autres résidences, nous avons fait le choix de remplacer les sociétés de nettoyage par un Employé d'immeuble. Le cout horaire étant fonction de la rémunération du salarié, le cout mensuel des charges liées à l'entretien par logement a pu varier à la hausse.

Enfin pour certaines résidences, au vu de l'état des parties communes et des souillures laissées par les locataires, nous avons choisi d'augmenter les fréquences de nettoyage.

Agence Béarn :

Répartition :

44 résidences sont entretenues par du personnel d'immeuble.
5 gardiens et 11 employés d'immeuble.

Pour 41 résidences, l'entretien ménager est externalisé auprès d'une entreprise.

Coût moyen des provisions estimées pour 2024:

Résidence avec personnel d'immeuble : 13.28 € /logement/ mois

Résidence avec entreprise de ménage : 6.73€ (nombre important de résidences de – de 10 logements)

Cette différence importante est liée à la configuration des résidences (vitrages, étages, revêtements, miroirs, longueur des couloirs et surfaces de paliers). Les petites résidences sont majoritairement entretenues par une entreprise, et nécessitent une fréquence de passage moins importante ce qui explique la maîtrise des coûts.

Coût estimatif des provisions par logement supérieur à 20€ :

3 résidences concernées sur le Béarn (Billère-château d'Este, Jurançon – Croix du Prince, Coarraze-Fontaine du Salut).

Ce coût est lié à la taille des résidences (surfaces importantes), mais aussi à une volonté sur certaines résidences de maintenir une fréquence d'intervention élevée au vu des besoins inhérents à l'occupation des lieux (besoin d'une présence de l'Office sur le terrain, souillures et dépôt d'encombrants, incivilités, dégradations des équipements).

Agence Côte Basque Sud :

L'agence CBS aura 10 gardiens (25 résidences), 4 employés (11 résidences)

Coût moyen des provisions estimé pour 2024 :

Résidences avec du personnel office64 : 12.13 euros

Résidences avec société de nettoyage : 13.58 euros

Nombre de résidences avec charges supérieures à 20 euros

En 2023 aucune résidence n'avait des charges mensuelles supérieures à 20 euros

En 2024, la projection fait apparaître les résidences :

- Eskola à Urrugne de 11.45 à 21.09 euros : jusqu'à cet été, la résidence était entretenue par un prestataire de nettoyage avec une fréquence de passage d'une fois tous les 15 jours qui s'est avérée insuffisante en raison du non-respect des parties communes par les locataires, des dégradations observées, des dépôts d'encombrants et des incivilités. Il a été décidé d'augmenter la fréquence de nettoyage avec passage hebdomadaire et d'y affecter une employée immeuble office64 en 2024.

- Baignol à Ciboure de 17.35 à 21.50 euros (le nettoyage sera externalisé car l'employée sera déployée sur d'autres résidences qui nécessitent la présence de l'Office)
- Hendaye Irandatx de 16.75 à 22.60 euros : départ prochainement à la retraite de la responsable d'immeuble et passage ensuite en externalisé.

Baisse significative sur Urdazuri avec deux gardiennes récupérées à 40% actuellement contre 1 responsable d'immeuble et 2 employées d'immeuble en 2023.

Augmentation des charges à Erreka Ondoan car la fréquence de passage a été sous-évaluée en 2023 au regard de la surface réelle à entretenir. On passe de 6.19 à 14.03€.

L'agence Côte Basque Sud a 15 résidences en copropriété

7 résidences présente une configuration ou un contexte de gestion qui ne nécessite pas de prestation de nettoyage : Hondar aléa à Hendaye et maison Etchayde à Bidart (cage escalier ouverte) Urthaburu (st jean de luz) et Molères à hendaye (pavillons), Garrouteig (st jean de luz) 2 logements, maison Cécilia à Ciboure gestion Soliha, Jatxu Baita à Urrugne (mairie)

Toutes les résidences sous contrat de nettoyage seront suivies par des agents de secteur polyvalents en charge de contrôler la qualité du travail des prestataires, le bon fonctionnement des équipements, et l'état du bâti.

2- Mise en place des CCLT

Les associations sont invitées à transmettre le nom des membres qui participeront aux CCLT à l'adresse a.lucbernet@office64.fr

3- Service prévention sociale et contentieux : Bilan 2022 + actions prévue en 2023

Présentation du PowerPoint (joint en annexe)

4- Questions diverses

a. Questions posées par l'association ALDA

- Quels processus met en place l'Office64 dans le cadre des demandes d'adaptation du logement au handicap ?

Depuis de nombreuses années, une attention particulière est dédiée à l'adaptation de notre parc aux seniors et plus généralement aux locataires en perte de mobilité.

L'Office64 prend ainsi en charge financièrement cet aménagement si certains critères définis dans une procédure interne sont remplis :

- critères liés au locataire : conditions d'âge et handicap
- critères liés au logement : typologie et étage

Toutes les demandes d'adaptation reçues dans nos services dont les critères sont remplis font l'objet d'une évaluation sociale et technique.

En supplément d'une enveloppe budgétaire interne répartie entre les 3 Agences, une demande de subvention auprès de la CARSAT a été effectuée par notre service Mission Développement et Territoire. Elle a été accordée le 6 Janvier 2023 à hauteur de 525 000€ pour une période de 2 ans. Cette subvention nous permet de réaliser des travaux d'adaptation dans les parties communes des résidences et dans les logements dont les locataires sont retraités et ont plus de 55 ans. Ces logements sont ensuite fléchés « seniors » durant plusieurs années ce qui nécessite une vision globale de la résidence pour évaluer son adaptation à la mobilité réduite.

Cette subvention est partagée entre les 3 Agences et le Service patrimoine et cadre de vie.

Notre réorganisation interne avec le suivi de notre procédure interne et la mise en place d'une commission trimestrielle permet de gérer le budget alloué avec plus de visibilité, d'équité de traitement et de compréhension des besoins des locataires. Nous pouvons ainsi mieux accéder à l'ensemble des demandes qui répondent aux critères.

Ces commissions se réunissent une fois par trimestre en présence de la Responsable du Service Prévention Sociale et Contentieux ou son adjointe, de la Responsable d'Agence ou son adjoint, du Chef de projet habitat inclusif et senior et des conseillères sociales qui ont suivi les demandes.

Cette commission permet aussi de choisir l'enveloppe budgétaire la plus appropriée pour le financement des travaux (CARSAT ou GRHANDIC).

Les demandes sont ensuite validées aux CALEOL de BAYONNE ou BILLERE.

Une présentation plus complète sera à l'ordre du jour du Conseil de Concertation Locative de Décembre 2023.

- L'Office64 utilise-t-elle les dispositions fiscales disponibles dans le cadre de l'adaptation du logement au handicap?

L'article 1391 C du code général des impôts prévoit que les organismes Hlm peuvent bénéficier d'un dégrèvement de taxe foncière au titre des travaux qu'ils réalisent pour faciliter l'accessibilité et l'adaptation aux personnes handicapées physiques, aux personnes âgées ou à mobilité réduite.

L'OFFICE64 utilise effectivement les possibilités offertes par cet article. Cependant pour en bénéficier il faut que la résidence dans laquelle sont effectués les travaux soit imposée à la taxe foncière sur les propriétés bâties. Lorsque c'est le cas, il faut compter 2 ans minimum avant que l'Office64 soit remboursé.

La liste sera présentée au CCL de décembre comme demandé.

- Pouvons-nous avoir une estimation des régularisations de charges à venir ?

Directeur Comptable et Financier demande des précisions au sujet de cette question. L'association Alda souhaite connaître les montants moyens de régularisation par locataire.

Il précise que sur 435 résidences, 384 avaient déjà été régularisées. 76% des locataires ont eu droit à un remboursement et 24% ont un complément à verser.

Le montant moyen des remboursements est de 73 €, celui du débit est de 35 €.

Il indique également que l'impact de l'augmentation du coût de l'énergie n'était pas visible sur les régularisations 2022 car nous avons bénéficié d'un prix négocié en 2019 jusqu'au 31/12/2022.

Les régularisations 2023 qui seront envoyées en 2024 tiendront notamment compte d'un prix du gaz en hausse.

b. Questions posées par l'association CSF

- Les programmes de constructions, paraît-il, sont plus portés par HSA que l'Office 64, si cela s'avérait vrai, quelle en est la raison ?

L'OFFICE depuis plus de 10 ans a construit en moyenne 350 logements par an, là où HSA en construisait environ 50/ans.

Ce rythme de construction a répondu à un enjeu fort du territoire mais a demandé un lourd investissement avec des mises en fond propres conséquentes.

La réduction de loyer solidarité imposée aux bailleurs (impact de 2 millions /AN), le taux du livret A (les intérêts d'emprunts de l'office comme l'ensemble des organismes sont basés sur le taux du livret A) ainsi que la conjoncture économique (coût de l'énergie, de construction...) ont appauvri les finances de l'Office nous conduisant ainsi à revoir notre plan stratégique du patrimoine.

Nous avons fait le choix de maintenir un niveau élevé d'investissement sur l'entretien, la maintenance et la réhabilitation du patrimoine existant tout en maintenant une programmation de 150 logements locatifs par an et 150 logements en accession sociale.

HSA ayant eu un rythme de production moins soutenu a donc par conséquence des capacités financières supérieures à celles de l'office lui permettant aujourd'hui de produire de façon soutenue

- Comment Office 64 a fait le choix du BRS plutôt que l'accession à la propriété simple ?

Le BRS est un outil qui répond aussi bien aux attentes des élus et des bailleurs.

Tout d'abord car le BRS est comptabilisé dans le quota de la loi SRU comme logement sociaux (à la différence de l'accession sociale simple) et donc diminue les pénalités des communes.

De plus, le BRS empêche toute spéculation foncière car la revente des logements est encadrée à vie (agrément obligatoire du vendeur par l'organisme foncier solidaire (OFS) qui vérifie les plafonds de ressources du potentiel acquéreur, usage du bien obligatoirement et à vie en résidence principale) alors que pour le reste des produits en accession l'encadrement est de maximum 10 ans.

C'est donc un produit plus sécurisé.

- Concernant le programme de construction porté par le promoteur Carrefour Property et Centralia groupe pour la commercialisation, avec 40% de logements sociaux confiés à Office 64, quelle est la position du CA sachant qu'il se construit sur une décharge ?

L'office s'est porté acquéreur d'un terrain dépollué.

Les analyses du site ont démontré que l'état environnemental du site est compatible avec le projet.

Et que nous sommes allés bien au-delà puisque nous avons nettoyé notre partie en réalisant le criblage des terres en dehors du site.



Conseil de concertation locative

29/09/2023



Améliorez la qualité du service rendu, être au plus près du locataire

- Répondre aux obligations réglementaires (gardiennage et sécurité du patrimoine)
- Maîtrisez les coûts d'entretien des parties communes et des abords d'immeubles
- Répondre aux obligations réglementaires de récupérabilité des charges.

OBJECTIF 1 :

Redéfinir les missions des 4 postes clés de la proximité :

Employé d'immeubles

Gardien d'immeubles

Coordonnateur de terrain

Gestionnaire de secteur immobilier

OBJECTIF 2 :

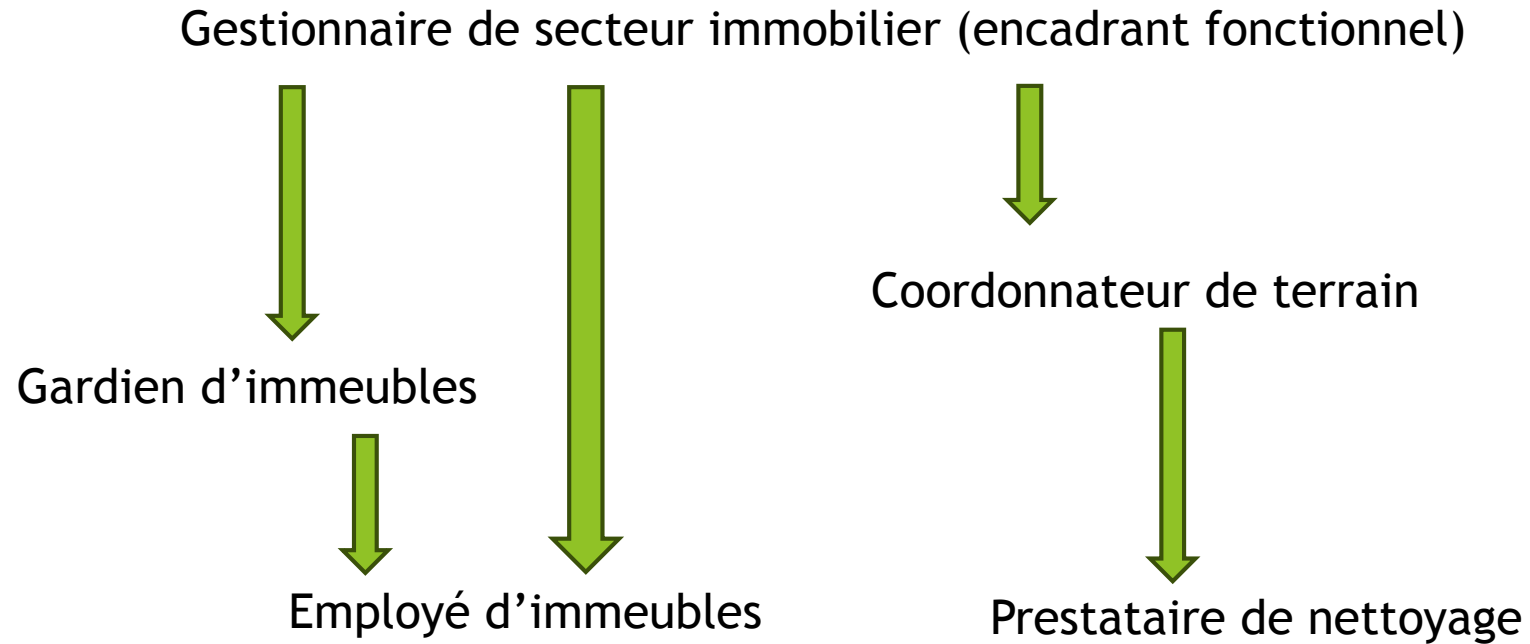
Redécouper les secteurs géographiques d'interventions :

Prestataires de nettoyage / Employés de l'Office 64

OBJECTIF 3 :

Accompagner le déploiement opérationnel

OBJECTIF 1 : Redéfinir les missions des 4 postes clés de la proximité : l'organigramme



OBJECTIF 2 : Redécouper les secteurs géographiques d'interventions :

Employés d'immeubles

- Mission propreté (récupérabilité 100%)

Gardiens d'immeubles

- Missions techniques, administratives et relationnelles (réclamations locatives, état des lieux entrants, visites sécurité du patrimoine)
- Mission propreté (récupérabilité 40% ou 75%)

Coordonnateur de terrain (secteurs prestataires de nettoyage)

- Missions techniques, administratives et relationnelles (réclamations locatives, état des lieux entrants, visites sécurité du patrimoine)
- Contrôle des prestations de nettoyage (secteur prestataires de nettoyage)

Le calibrage des interventions :

Phase 1 : Métrage de l'ensemble des parties communes permettant de définir les besoins en nettoyage par entrée.

Phase 2 : Réalisation d'un cadencier de prestations OFFICE 64.

- Calcul des temps standards par prestation

Phase 3 : Affectation des employées selon le besoin des immeubles.

Phase 4 : Validation des coûts propreté par logement.

OBJECTIF 3 : Accompagner le déploiement opérationnel

Phase 1 : Redéfinition des matériels et produits (marché actualisé en 2023)

Phase 2 : Création de fiches méthode nettoyage par prestation (2023)

Phase 3 : Formation du personnel employés d'immeubles et gardiens d'immeubles aux techniques de nettoyage (nouveaux outils, nouvelles méthodes), Etat des lieux, Visite sécurité. (2023)

Phase 4 : Mise en place du nouveau marché propreté (test 2023 - opérationnel 01/02/2024)

- Pointage des passages par prestataires

- Définition des résultats propreté attendus

- Mise en place d'un outil de contrôle informatisé (smartphone)

Phase 5 : Formation des coordonnateurs de terrain et Gestionnaires de secteur aux contrôles propreté et visites sécurités, état des lieux. (2023)

Zoom coût des prestations nettoyage

Moyenne nationale (Données U.S.H 2022 (chiffres 2020)) =

4,88 € TTC/m²/an (0,41 € TTC/m²/mois)

Logement médian 60m² = 24,40 € TTC/mois

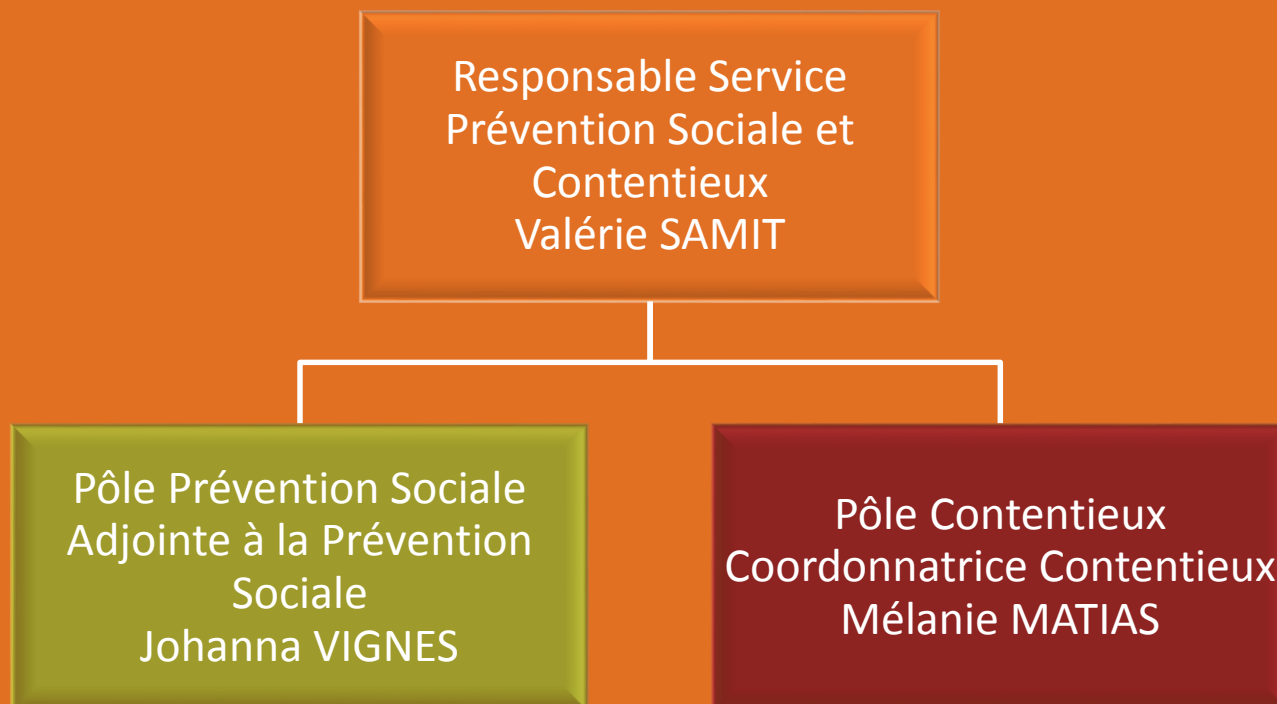
Objectif Office 64 = 20 € TTC/mois pour un logement de 60 m² (0,33 € TTC/m²/mois)

7 résidences dépassent cet objectif avec un maximum de 24 € TTC

SERVICE PREVENTION SOCIALE ET CONTENTIEUX (SPSC)



OFFICE 64
de l'Habitat



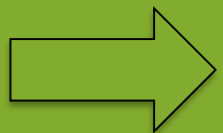
POLE PREVENTION SOCIALE

PREVENTION A L'ACCES AU LOGEMENT



Evaluation sociale d'un demandeur de logement: nouvelle mission des conseillères sociales

- Évaluer la capacité du demandeur à vivre de manière autonome dans un logement collectif
 - Proposer un accompagnement cadré afin de maîtriser les risques locatifs (impayé, troubles de l'occupation): AVDL / BAIL GLISSANT
- 39 évaluations effectuées en 2022 (dont 23 demandeurs prioritaires DALO)



Partenariat avec les associations/structures dans le cadre de l'Intermédiation Locative (IML) et de l'AVDL

- 4 conventions de partenariat signées: avec la DREETS dans le cadre du FNAVDL et les associations SEAPB, ISARD COS, OGFA dans le cadre de l'IML
- 24 AVDL signés avec des demandeurs de logement (SOLIHA)
- Suivi du partenariat: contacts réguliers, régulation, bilan annuel

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

22 accompagnements dans le cadre de baux glissants

26 accompagnements sociaux internes formalisés au moment de l'entrée dans les lieux

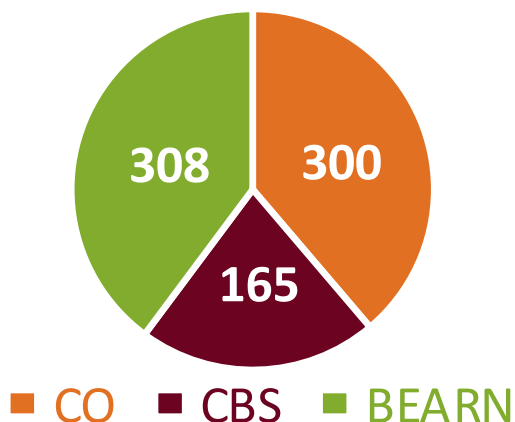
36 suivis de situations de défaut d'hygiène ou fort encombrement: 11 au PPO, 7 au Béarn, 6 en CBS, 12 à CO

12 saisines auprès des commissions de régulation pour des locataires présentant des troubles de la santé mentale (8 au CHP de Pau et 4 au CLSM Navarre-Côte basque)

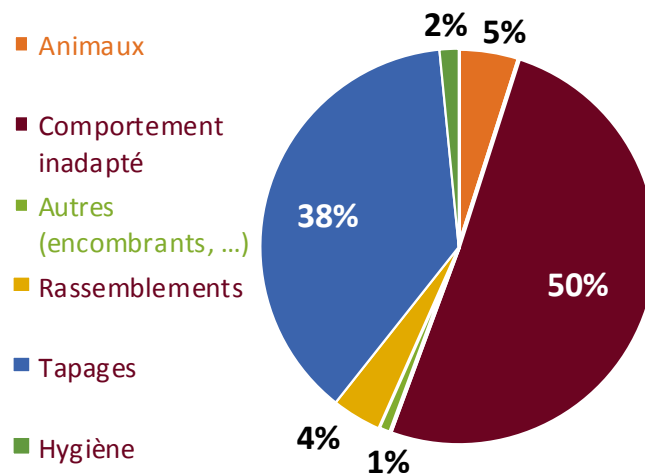
TRANQUILLITE RESIDENTIELLE

773 réclamations pour troubles de voisinage traitées par le SPSC en 2022

Répartition par secteurs



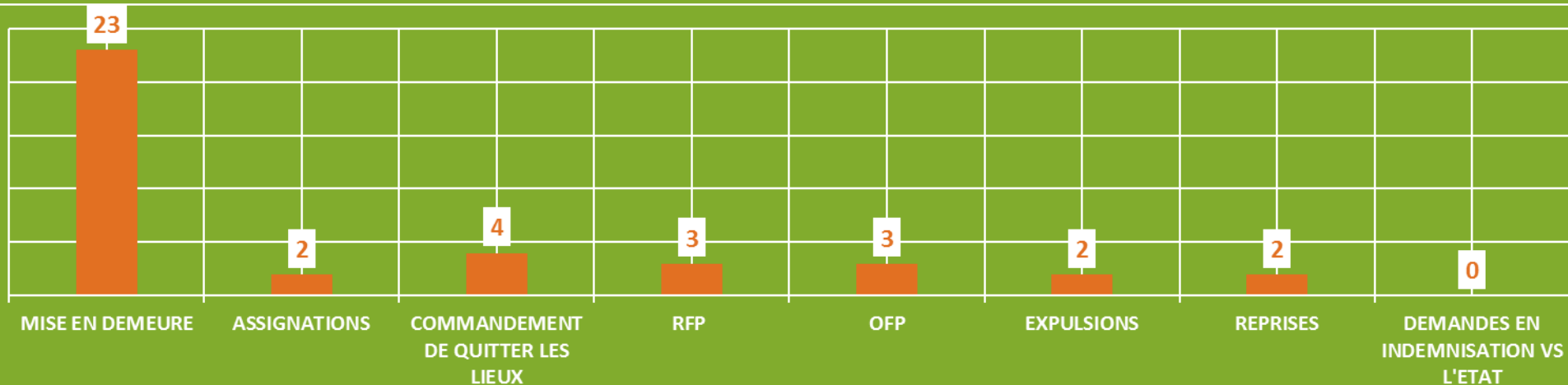
Nature des troubles



PROCEDURE DE RESILIATION DE BAIL

Troubles et Hygiène

LES CHIFFRES EN DETAIL



Aucune procédure en résiliation de bail pour défaut d'hygiène n'a été engagée en 2022

Procédures et expulsions situées dans le secteur du Béarn

Activité identique à 2021

LES ACTIONS DE PREVENTION

01-02-22: Création du poste de Chargée de développement social et territorial qui permet de renforcer le partenariat et coordonner les actions de prévention sur le territoire

ACTIONS 2022

PAPERNEST: Un nouveau service a été mis à disposition des locataires en février 2022 pour simplifier les démarches administratives et réduire les charges courantes. Ce service d'assistance gratuite se charge de comparer l'offre la moins chère, selon les critères des locataires, souscrire et résilier les contrats de téléphonie, internet, gaz, électricité, assurance habitation...

Les jardins partagés: 3 jardins de notre résidence ASPE ont été mis à disposition de la Mairie d'OLORON en 2022 pour promouvoir les activités de jardinage dans 1 cadre pédagogique et la mixité sociale auprès des habitants de la commune.
Au total sur le département, 35 jardins partagés sont cultivés par des locataires.

Les composteurs: Installation de 7 nouveaux composteurs en 2022 en lien avec les agences de proximité (6 sur le secteur Béarnais et 1 sur la Côte Basque Sud), soit 32 au total sur tout le département.

ACTIONS 2022

Le relogement des familles ukrainiennes: Développement de notre partenariat local dans le cadre de ces relogements, recherche de logements en lien avec le service attributions, les mairies et recherche de mobiliers auprès d'associations locales (CROIX ROUGE INSERTION / EMMAUS / ENVIE) → 17 familles relogées en 2022

Les animations de quartier :

- à BIARRITZ Résidence PARME en partenariat avec l'association UPDATERS le 22/10/2022: ateliers de graffiti
- à SAINT JEAN DE LUZ Résidence URDAZURI en partenariat avec le centre social SAGARDIAN et UPDATERS: 2 journées d'initiation au graffiti pour les jeunes du quartier
- à JURANCON au Quartier Stade avec le Centre Social La Pépinière et PBH le 22/12/2022 : spectacle, jeux, lecture de contes, goûter...

BIARRITZ



SAINT JEAN DE LUZ



JURANÇON



ACTIONS 2023

- Réorganiser la gestion de la tranquillité résidentielle en renforçant la présence de l'Office sur le terrain pour prévenir les risques de troubles (expérimentation sur 6 mois): 2 Chargés Prévention Tranquillité Résidentielle sectorisés + 1 Gestionnaire Prévention Tranquillité Résidentielle
- Développer les animations diverses dans les résidences
- Promouvoir la cohabitation intergénérationnelle par la signature d'une convention avec le CROUS afin de proposer à nos locataires de plus de 60 ans, qui occupent un logement T3, T4 ou T5 de mettre à disposition une chambre à un jeune étudiant
- Développer notre accompagnement auprès de nos locataires dans le cadre de l'insertion professionnelle avec l'organisation de Jobs Dating en pied d'immeuble

POLE CONTENTIEUX

IMPAYES DES MENAGES



10584

En 2022

613

Locataires partis
en impayés

1682

Locataires
présents en
impayés



Impayé de l'exercice 2022:
2,5% des loyers
Médiane nationale 3%

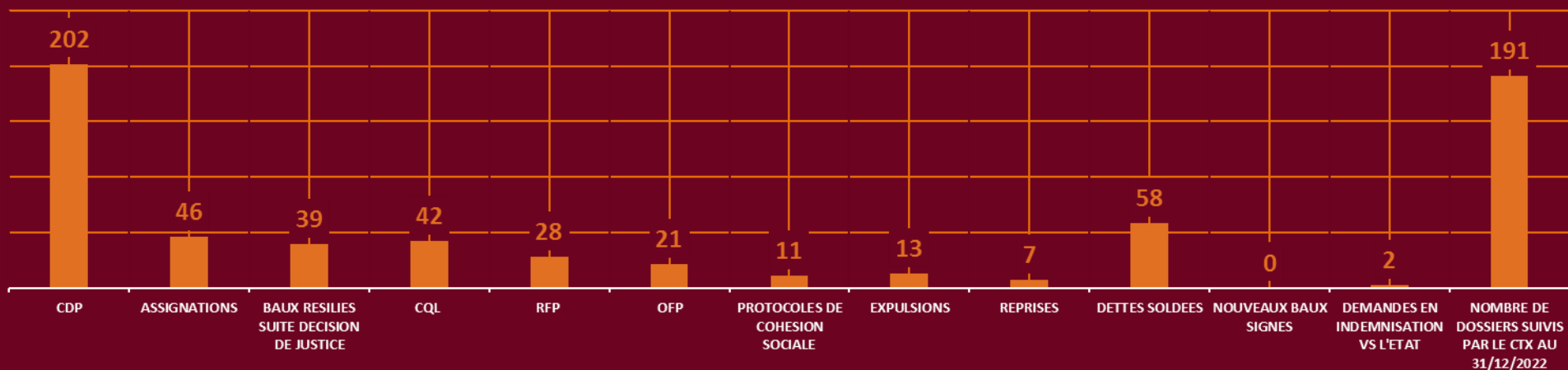
Coût des impayés (comparaison
des risques au 31/12- 2021 et
2022): 0,6%
Médiane nationale 1,4%

PROCEDURE DE RESILIATION DE BAIL /IMPAYE

Précontentieux

Contentieux

Nombre de
procédure
équivalent à l'an
passé



COVID

INFLATION

LES PROCEDURES COMPLEXES

DECES

Récupération d'un logement suite au décès d'un locataire isolé

TRAVAUX

Réalisation forcée de travaux obligatoires refusés par le locataire

VALIDATION DE CONGE

Validation d'un congé donné par le locataire pour obtenir son départ du logement

ABANDON DU LOGEMENT

Récupération d'un logement suite au départ du locataire sans remise des clés

CHAUDIERE

Réalisation forcée de la révision de la chaudière non effectuée par le locataire

LE RECOUVREMENT

LOCATAIRES
PRÉSENTS

LOCATAIRES
PARTIS

NON
VALEUR

LE RECOUVREMENT DES LOCATAIRES PRÉSENTS



RELANCES

- Sms depuis 2022
- 7773 relances en 2022
- Lien de paiement depuis 2023



DELAIS DE PAIEMENT

- 1068 DP Amiables
- 25 DP Judiciaires
- 13 DP BDF
- 9 DP Protocole



AIDES FINANCIERES

- 78 subventions FSL accordées
- 90480,93€ perçus
- Autres aides financières (CCAS, CGOS, etc..)



VOIES D'EXECUTION

- Saisie bancaire
- Saisie des rémunérations

LE RECOUVREMENT DES LOCATAIRES PARTIS



RELANCES

- Sms depuis 2022
- 586 relances en 2022
- Lien de paiement depuis 2023



RECOUVREMENT HUISSIER

- 142 dossiers confiés en 2022
- Gain net pour l'Office64 : 34 941,09€
- Voies d'exécution (saisie sur salaire)

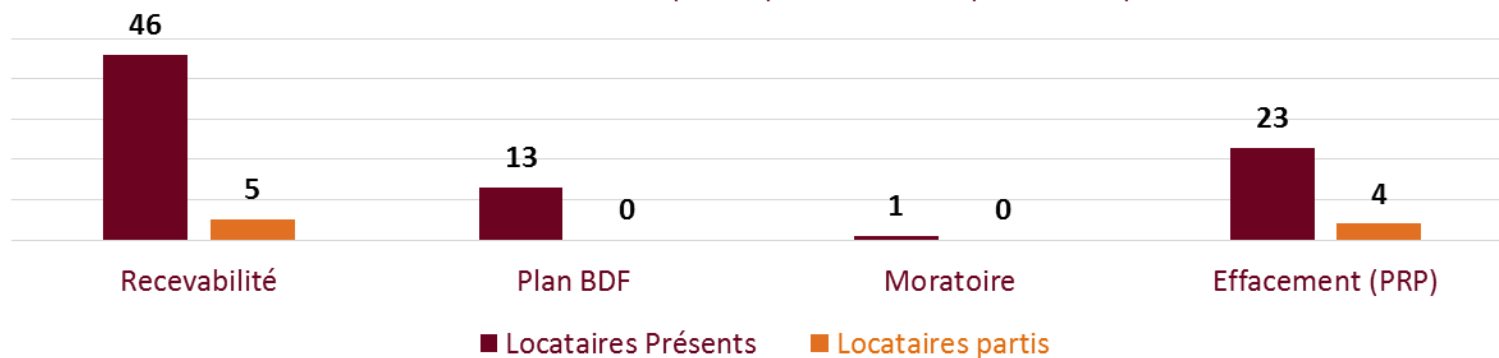


DELAIS DE PAIEMENT

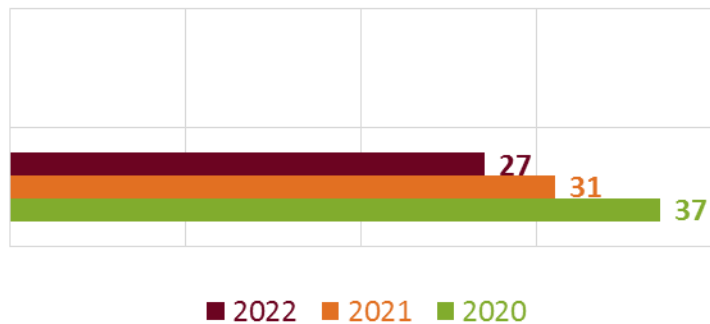
- 47 DP Amiables O64

LE SURENDETTEMENT

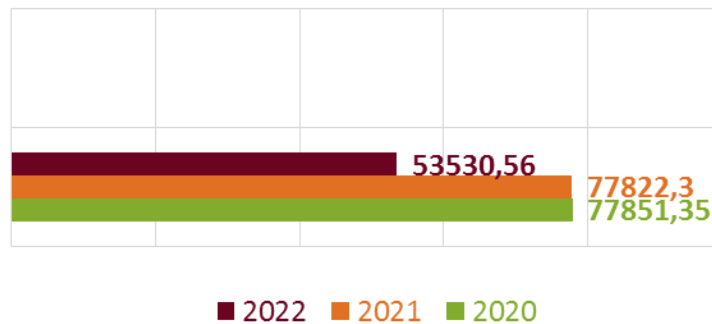
Les Chiffres 2022 par étapes : Locataires présents et partis



Total des ménages concernés par un effacement sur l'année

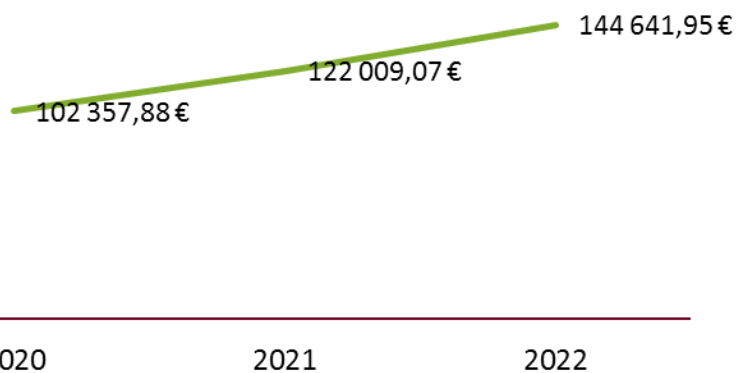


Total des Montants effacés par année

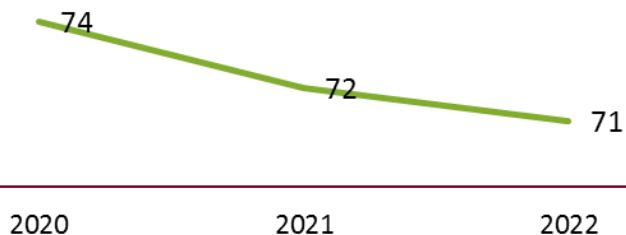


LES NON-VALEURS

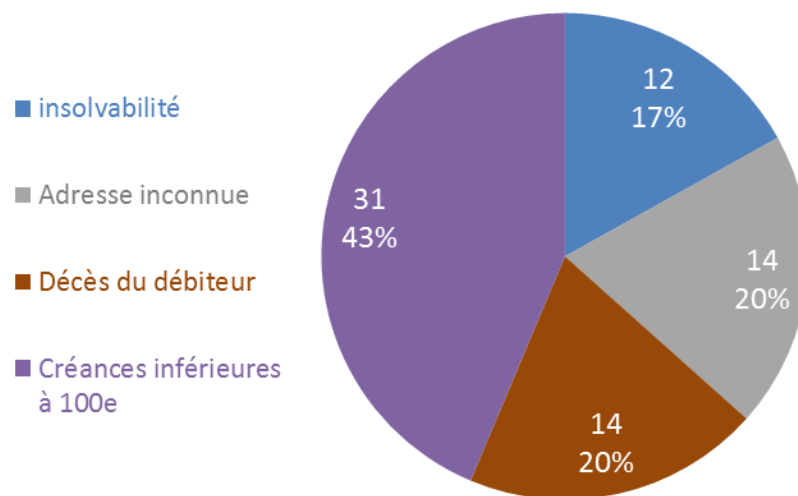
MONTANT EFFACÉ PAR ANNÉE



NOMBRE DE MENAGES CONCERNÉS PAR ANNÉE



MOTIFS NVAL 2022



**MERCI POUR
VOTRE
ATTENTION**

