

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 10 OCTOBRE 2024

Compte-rendu

1- La Bourse aux logements

Le dispositif de bourse d'échange de logement sociaux (BEL Nouvelle Aquitaine) est une plateforme en ligne inter-bailleurs et inter-réservataires qui permet aux locataires du parc social de la Gironde, des Pyrénées-Atlantiques et des Landes d'échanger leur logement, sous certaines conditions règlementaires, afin de trouver un logement mieux adapté à leurs besoins.

Objectifs :

- Répondre aux nombreuses demandes de mutations des locataires du parc social et faciliter les parcours résidentiels
- Placer le demandeur au cœur de la démarche en lui permettant d'être acteur de sa recherche de logement, en réalisant des choix et des arbitrages.

Cette plateforme a été lancée le 18 Mars 2024 en Nouvelle-Aquitaine.

Le PowerPoint présenté lors du Conseil de concertation locative fournit les chiffres clés sur les 6 premiers mois d'activité du dispositif. (cf annexe)

Remarques remontées par les associations :

- Désactivation des annonces : Certains locataires voient leur annonce désactivée sans en comprendre la raison. La plateforme désactive un compte après quatre mois d'inactivité (absence de connexion). Il est important de noter que l'Office64 ne désactive aucune annonce. En revanche, afin de réactiver l'annonce les locataires doivent se manifester auprès de l'OFFICE64.
- Inexactitude des loyers : Les loyers des logements affichés sur la plateforme ne sont pas toujours corrects ;
Après vérification, il apparaît que le loyer affiché, pour les logements de l'Office64, correspond au montant du loyer en cours.
Concernant les loyers des garages / parking, ceux-ci ne sont pas pris en compte par la plateforme. Cette anomalie va être remontée au prestataire.
Il est recommandé de noter cette information dans le descriptif car il s'agit d'un renseignement utile pour la prise de décision.

- Ventilation des charges : La plateforme BEL exige des bailleurs qu'ils fournissent un montant total des charges. Malheureusement, il n'est pas possible de détailler ces charges. Cette problématique sera transmise à l'UR HLM.
Il est recommandé de noter également cette information dans le descriptif car il s'agit d'un renseignement utile pour la prise de décision
- Attractivité des annonces : Pour que les annonces soient attractives, les locataires doivent inclure des photos et des informations sur les caractéristiques de leur logement (proximité des transports, des commerces...)
- Critères de recherche : Il est conseillé aux locataires d'être flexible dans les critères de recherche afin d'augmenter le nombre de propositions de logements. Moins il y aura de critères et plus il y aura d'annonces.
- Communication sur la BEL auprès des locataires : Un article sera prochainement publié dans le journal des locataires afin de présenter le bilan. Lors des échanges téléphoniques avec les demandeurs de logement, le service demande et attributions les informe de l'existence de cette plateforme.

L'Office64 dispose de personnes dédiées qui animent le dispositif et vérifient les annonces.

2- Présentation de l'Observatoire de l'occupation sociale de nos résidences et des orientations de la politique d'attributions

Cet outil est présenté à l'ensemble du Conseil de Concertation Locative (voir le PowerPoint en annexe).

Il est rappelé aux associations que le Plan de Concertation Locative 2023 – 2027 prévoit la mise en place de Conseil de Concertation Locative de Territoire des agences (CCLT). Leur mission est d'aborder les sujets à l'échelle d'une ou plusieurs résidences sur le territoire de l'Agence. Ces sujets peuvent être d'ordre technique, mais aussi concerner l'amélioration du cadre de vie, la tranquillité résidentielle, la réduction des encombrants....

Pour aborder certains sujets, les associations doivent se rapprocher des agences de proximité.

3- Présentation du projet d'inclusion numérique

A l'ère de la digitalisation et de la dématérialisation, des inégalités apparaissent quant à l'accessibilité à l'information.

L'inclusion numérique vise à réduire cette fracture en rendant le numérique accessible à tous. En dotant chacun de compétences nécessaires pour les utiliser efficacement, elle représente un levier clé pour l'insertion sociale et économique, permettant à tous de participer pleinement à la vie numérique.

En tant que bailleur social et dans sa démarche d'amélioration continue, l'OFFICE64 souhaite garantir une expérience client plus juste et plus satisfaisante pour tous.

Le projet d'inclusion numérique est présenté au conseil de concertation locative (voir PowerPoint en annexe).

L'Office64 souhaite associer les associations de locataires pour jouer un rôle de relais dans la réalisation de ce projet et d'acteur auprès des fondations. Comment ?

En nous signalant les difficultés rencontrées des locataires lors de l'utilisation de nos outils.

En partageant notre projet et les actions qui en découlent, notamment le volet formation, avec les locataires.

De plus, en tant qu'association, vous pourriez avoir l'opportunité de bénéficier de subventions grâce à du mécénat. Vous trouverez ci-après une liste de fondations susceptibles de financer ce type d'initiative : fondation Cetelem, Bouygues Télécom, Free, SFR, Orange, Caisse d'épargne, Tasmane....

Si vous souhaitez participer à ce projet, la première étape consiste à examiner vos statuts pour vérifier si les actions prévues s'inscrivent dans les missions de votre association.

La phase 1 liée au diagnostic est lancée. Un retour sera fait en CCL en début d'année. Cette phase permettra de prioriser les actions (Cf ppt de présentation jointe).

4- Mise en place des panneaux d'affichage destinés aux associations

Le plan de concertation locative prévoit la mise à disposition d'un panneau d'affichage pour les associations dans les résidences de l'Office64.

Lors du CCL, un modèle de tableau d'affichage, pouvant accueillir jusqu'à 8 feuilles A4 (soit 1 feuille par association), a été présenté aux associations présentes.

Ce choix de ce modèle de panneau est validé par les associations présentes au CCL.

La localisation de ces panneaux seront définies lors des CCLT au niveau des agences.

Ces installations seront priorisées en fonction des demandes formulées par les associations auprès des agences de proximité.

Le CCL est informé qu'une association dénommée Donibaneko a demandé la pose de panneaux pour diffuser l'information d'évènements sur les résidences Ichaca et Sagardia à Saint Jean de Luz. Ces panneaux sont destinés à l'ensemble des associations de locataires selon les modalités décrites au plan de concertation locatives en vigueur.

5- Questions de l'association CSF

- *Règlement intérieur office 64 : Est-il envisageable d'individualiser le règlement intérieur suivant les résidences et le mode de fonctionnement des locataires (fonctionnement mis en cause en juillet-aout résidence bas Cambo, alors que tout allait bien depuis les années 2017-2018*

Le règlement intérieur ne peut pas être adapté en fonction des résidences.

Pour remettre en contexte la situation survenue dans la résidence Bas-Cambo : Durant l'été, l'Agence Centre-Ouest, a demandé à certains locataires de cette résidence de ne pas laisser d'objets personnels dans les espaces communs.

Il est important de rappeler que l'Office64 veille à la sécurité de ses résidences et, pour des raisons de sécurité, il est strictement interdit de stocker des affaires personnelles dans ces espaces.

- *Parkings : suite au SMS de juillet (erreur): y a t-il des parkings spécifiques aux résidents.es des HLM, et spécifique à tout public ? expliquez-nous*

Depuis plusieurs mois, les agences de l'Office64 travaillent sur la vacance des garages et des parkings au sein des résidences.

Pour lutter contre cette vacance locative, une campagne de communication a été lancée à destination des locataires de l'Office64.

Cependant, ces places de parkings / garages peuvent également être louées à des personnes extérieures, non locataires. C'est pourquoi, en 2024, plusieurs actions ont été mises en œuvre ; un formulaire est disponible sur le site internet de l'Office64 et des flyers seront distribués lorsque des candidats potentiels seront identifiés (par exemple, des entreprises locataires ou des maisons de retraite).

- *Dans le cadre d'un achat : le prêt à taux zéro est-il considéré comme apport personnel ?*

Non c'est un prêt aidé, il permet de réduire le taux d'endettement et donc d'augmenter la capacité d'emprunt mais n'est pas un apport personnel.

- *Achat et Bail réel solidaire : où en sommes-nous ? y -a-t-il des défections vu la baisse du pouvoir d'achat ?*

Oui il y a eu de nombreux désistements liés à des refus de prêt. Les taux ont évolué si vite que parfois entre la simulation et l'offre de prêt les taux ont changé. Le taux d'endettement parfois accepté par les banques a aussi été de nature à faire hésiter les clients et a entraîné des désistements

- *Jardins espaces verts : Quelle est la philosophie de l'Office64 : un arbre abattu = un arbre planté, feuillu, arbre nourricier...?*

Selon les communes et les types d'arbres, les obligations varient. Ces règles sont établies dans le Plan Local d'Urbanisme (PLU) ou par des arrêtés municipaux.

Certaines communes exigent de planter deux arbres pour chaque arbre coupé, d'autres n'imposent rien, tandis que certaines vont appliquer un ratio de 1 pour 1.

Lorsque les agences de proximité réalisent un BT pour l'abattage d'un arbre, le Gestionnaire de Secteur Immobilier soumet une demande préalable à la mairie et doit se conformer à ses prescriptions.

Le donneur d'ordre doit s'assurer du respect des règles d'urbanisme.

- *Adressage : Dans le cadre de la création de nouvelles rues dans nos villes et villages, est ce que l'Office64, propriétaire est interrogé par les mairies pour le choix du nouveau nom ?*

Il n'existe pas de règle stricte à ce sujet. Les communes peuvent choisir de nous consulter ou non.

Bourse aux logements



OFFICE 64
de l'Habitat





Le dispositif de bourse d'échange de logement sociaux (BEL Nouvelle Aquitaine) est une plateforme en ligne inter-bailleurs et inter-réservataires permettant aux locataires du parc social de la Gironde, des Pyrénées-Atlantiques et des Landes d'échanger leur logement, sous certaines conditions règlementaires, afin d'en trouver un plus adapté aux besoins.

OBJECTIFS :

- Répondre aux nombreuses demandes de mutations des locataires du parc social, et faciliter les parcours résidentiels (5% de demandes de mutation internes et 25% inter bailleurs du 64).
- Placer le demandeur au cœur de la démarche en lui permettant d'être acteur de sa recherche de logement, en réalisant des choix et des arbitrages.

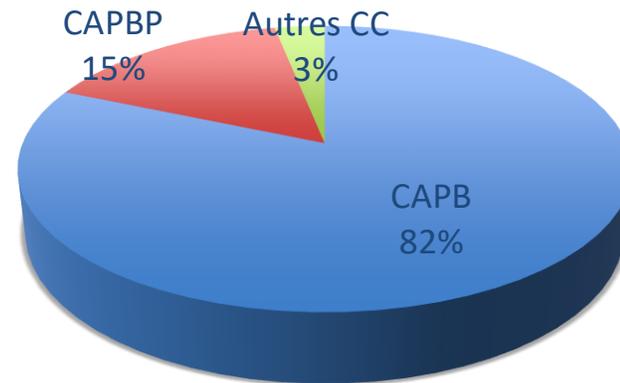
Date de lancement de la BEL : 18 mars 2024

I- La BEL au niveau départemental (Tous bailleurs confondus)

Au 19/09/2024:

- 862 locataires inscrits dont 357 annonces actives (41% des inscrits)

Répartition territoriale des inscrits



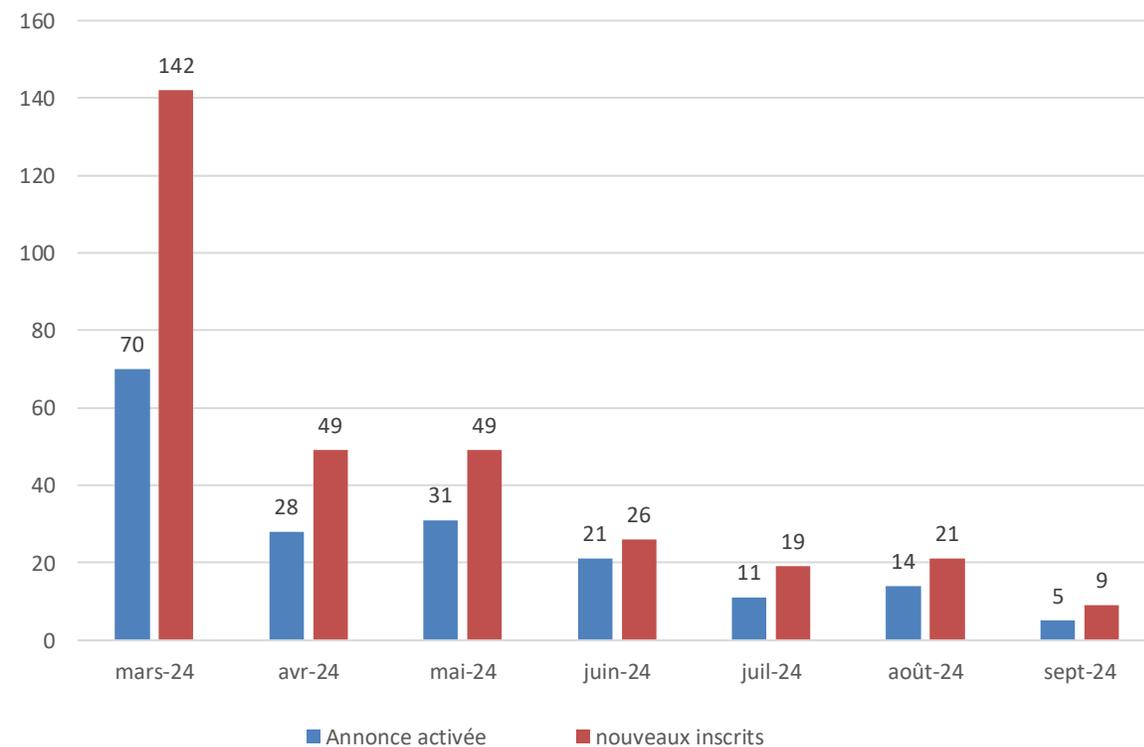
- 28 dossiers d'échanges en cours au niveau du département

II- La BEL au niveau de l'OFFICE64

A. Chiffres clefs (au 19/09/2024)

- 324 locataires de l'OFFICE64 inscrits dont 122 annonces actives (37% des inscrits)
- 49% des locataires inscrits sont actuellement dans un T3
26% sont dans un T4
17% sont dans un T2
- 162 annonces désactivées (50% des inscrits) -
Principalement pour inactivité

B. Evolution des inscriptions



C- Les dossiers d'échange déposés à l'OFFICE64 depuis mars 2024

➤ 18 échanges initiés par les locataires de l'Office64:

- 8 échanges n'ont pas abouti (4 à l'initiative des locataires (loyer trop élevé, changement comp familiale...) et 4 à l'initiative d'un des deux bailleurs suite à des non éligibilités des locataires)
- 5 échanges en cours d'instruction
- 5 échanges réalisés

➤ Focus sur 5 échanges réalisés :

- 1 échange en Intra bailleur, motivé par un rapprochement du lieu de travail.
- 4 échanges en interbailleurs (Le COL, Domofrance, Habitat Sud Atlantic, CDC Habitat).

Les motifs sont divers: logement trop petit, trop grand, trop cher, rapprochement du lieu de travail, changement d'environnement.

Les communes concernées par les échanges sont Anglet, Bayonne, Saint Jean de Luz, Cambo les Bains, Mouguerre, Ustaritz. Aucune demande d'échange hors zone littorale et retro littorale de notre patrimoine.

PROCESSUS DE LA BOURSE D'ÉCHANGE AUX LOGEMENTS

Plateforme BEL

Service Attribution

Agences



Inscription sur le site



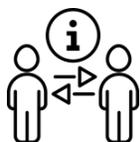
Prise de contact entre locataires sur le site



Formulation de la demande d'échange sur le site (déclenchement de l'envoi d'un mail à chaque bailleur concerné)



Réception de la demande d'échange par le service



Information à l'autre bailleur qu'il n'y a pas de frein à l'échange en terme d'occupation



Si conditions attribution remplies :
Information au locataire sur les conditions d'entrée et planification avec les agences de la visite conseil pour chiffrage



Envoi de la lettre d'attribution



RDV accueil fixé avec les gestionnaires locatifs pour constitution dossier administratif (bail, dépôt de garantie....)



J+8 après l'échange :
l'Agent de Secteur Polyvalent fait un constat de permutation



Création d'une annonce en ligne



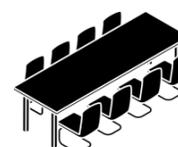
Visites des logements en auto-gestion



Demande avis des différents services



Instruction de la demande par les bailleurs (vérification des conditions d'attribution, adéquation composition familiale / taille du logement & loyer adapté aux ressources)



Passage en CALEOL



Acceptation du locataire



Permutation des logements entre les deux locataires



J+30 après l'échange :
visite de courtoisie avec questionnaire de satisfaction & visite de la résidence



Si avis défavorables :
information au locataire & clôture du dossier



Si conditions attribution non remplies :
information au locataire & clôture du dossier

➤ Suite à l'échange, une visite de courtoisie est réalisée. Le locataire répond à un questionnaire de satisfaction



Inscription sur le site



Prise de contact
entre locataires
sur le site



Formulation de la demande
d'échange sur le site
(déclenchement de l'envoi d'un
mail à chaque bailleur concerné)

1

2

3

4

5



Création d'une
annonce en ligne



Visites des
logements en auto-
gestion

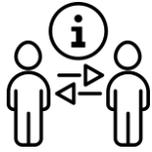
Résultats questionnaire de satisfaction :

Question 2 : Avez-vous rencontré des difficultés dans vos démarches ?

Sur les 5 sondés, 2 locataires ont eu des difficultés dans la réalisation de leurs démarches (utilisation de la plateforme trop complexe)



Réception de la demande d'échange par le service



Information à l'autre bailleur qu'il n'y a pas de frein à l'échange en terme d'occupation

Service Attribution



Si conditions attribution remplies :
Information au locataire sur les conditions d'entrée et planification avec les agences de la visite conseil pour chiffrage



Envoi de la lettre d'attribution

6

7

8

9

10

11

12

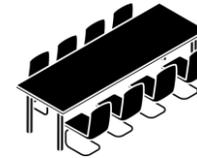
13



Demande avis des différents services



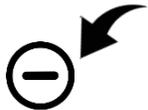
Instruction de la demande par les bailleurs (vérification des conditions d'attribution, adéquation composition familiale / taille du logement & loyer adapté aux ressources)



Passage en CALEOL



Acceptation du locataire



Si avis défavorables :
information au locataire & clôture du dossier



Si conditions attribution non remplies :
information au locataire & clôture du dossier

Résultats questionnaire de satisfaction :

Question 3 : Comment évalueriez vous votre niveau de satisfaction suite à vos échanges avec nos agents en charge de la mise à jour de votre demande de logement ?

Sur les 5 sondés, 100% sont satisfaits.

- 1 locataire a cependant trouvé le délai d'attribution trop long (3mois)



RDV accueil fixé avec les gestionnaires locatifs pour constitution dossier administratif (bail, dépôt de garantie....)

14

Agences



J+8 après l'échange :
l'Agent de Secteur Polyvalent fait un constat de permutation

16

15



Permutation des logements entre les deux locataires

17



J+30 après l'échange :
visite de courtoisie avec questionnaire de satisfaction & visite de la résidence

Résultats questionnaire de satisfaction :

Question 4 : Comment évalueriez vous votre niveau de satisfaction suite à vos échanges avec nos agents en charge des rendez-vous administratifs (accueil, signature du bail, entrée dans les lieux) ?

Sur les 5 sondés, 100% sont satisfaits.

Satisfaction globale des locataires suite à l'échange

- *Question 1 : Comment évalueriez vous de manière globale votre expérience d'échange de logement ?*

- **Sur les 5 sondés, 100% sont satisfaits.**

- *Question 5 : Recommanderiez vous la bourse d'échange de logements ?*

- **Oui à 100 %**

- *Question 6 : Qu'est ce que vous suggéreriez pour améliorer ce processus ?*
 - Définir un interlocuteur ou un accès privilégié avec le service d'attribution
 - Amélioration à apporter dans la communication inter bailleurs
 - Le processus devrait être le même pour chaque bailleur afin de faciliter les échanges et l'exécution des demandes

PRESENTATION DE NOTRE OUTIL D'ANALYSE DE L'OCCUPATION DE NOTRE PARC LOCATIF

CCL du 10/10/2024



OFFICE 64
de l'Habitat

NOS ENJEUX EN TERME DE MIXITÉ SOCIALE ET DE TRANQUILLITÉ RÉSIDENIELLE

Contexte :

Dans un contexte de crise économique de longue durée, le parc social confirme et renforce sa vocation d'accueil des ménages modestes.

Au-delà d'une problématique économique, des évolutions sociales contribuent également à une évolution marquée du peuplement.

La tendance à la précarisation des ressources et à la paupérisation des locataires du parc public a lieu dans un contexte de mutations sociales profondes : recomposition des cellules familiales, ruptures dans les parcours de vie et dans les parcours familiaux, monoparentalité, vieillissement, isolement, montée des incivilités et des difficultés du vivre ensemble, sont des caractéristiques marquantes de l'évolution des locataires au sein de notre patrimoine, qui témoignent aussi d'évolutions sociologiques structurelles au sein de la société nationale.

Face à ce constat, il est nécessaire de mettre en œuvre **des actions** visant à favoriser **la mixité sociale, le bien vivre ensemble**, et à **éviter les phénomènes de spécialisation résidentielle**.

Nos enjeux :

- **Eviter la stigmatisation** de certains de nos ensembles immobiliers (refus d'examen des demandeurs, multiplication des départs et des demandes de mutation...):
- **Le maintien de la tranquillité résidentielle** : notre organisme a pour mission d'assurer la jouissance paisible du logement et des parties communes des résidences grâce à différentes actions : prévention, médiation, implication des habitants, dispositifs spécifiques de sûreté, et ce en coopération avec les Communes, les forces de l'ordre, les associations...
- **La mixité sociale dans le cadre des attributions de logements** : la paupérisation des ménages relogés et la part croissante de situations présentant d'importantes fragilités sociales constatées ces dernières années implique une évolution de nos pratiques, et rend nécessaire la mise en œuvre d'une stratégie de peuplement, qui ne portera ses fruits qu'avec l'implication de l'ensemble des réservataires.

CHARTRE D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS (VALIDEE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 12/07/2023)

Promouvoir la mixité sociale:

Le logement social a pour fonction de loger à un prix modéré tous ceux qui ne peuvent y parvenir dans le parc privé.

Dans cet esprit, le parc public s'adresse donc à une population certes modeste, mais pas exclusivement à sa composante la plus pauvre. C'est pourquoi les plafonds de ressources prévus par la loi permettent à une grande partie de la population d'y prétendre.

La sélection des demandes et les décisions de la CALEOL doivent favoriser la mixité sociale dans chacune des résidences en tenant compte de l'occupation existante.

La CALEOL est vigilante à ne pas concentrer les publics fragiles (en termes de revenus, de composition familiale, d'actifs/inactifs, ...) pour éviter des phénomènes de spécialisation résidentielle.

CREATION D'UN OUTIL INTERNE D'ANALYSE DE L'OCCUPATION DE NOS RESIDENCES (DERNIER TRIMESTRE 2023)

Cet outil créé par les services de la relation clientèle de l'Office64 de l'Habitat permet d'identifier trois catégories de résidences :

- Les résidences permettant un accueil supplémentaire de ménages fragiles
- Les résidences dont le fonctionnement social est satisfaisant dans lesquelles il convient de préserver les équilibres actuels en matière d'occupation pour prévenir les risques de dégradations sociales
- Les résidences dont le fonctionnement social est problématique pour lesquels la recherche de candidatures et les décisions de la CALEOL devront tendre vers des profils permettant un rééquilibrage de l'occupation.

Données prises en compte :

Une analyse statistique de données socio-économiques, complétée par des données de terrain sur la tranquillité résidentielle

- Données socio-économiques retenues:
 - % de familles monoparentales
 - % d'inactifs (hors retraités)
 - % du revenu fiscal de référence / plafond PLUS

Mise à jour annuelle

DONNEES STATISTIQUES D'OCCUPATION

	Indicateurs sociaux		Indicateurs économiques		
	% familles monoparentales	% inactifs (hors retraite)	% RI = 0	% RI entre 0 et 40% du plafonds PLUS	RI entre 40% et 60% du plafond PLUS
Moyenne Office64	22.4%	31.85%	13.75%	26.73%	19.68%
En orange	Chiffres supérieurs à la moyenne de l' Office64				Donnée non exploitée
En rouge	Chiffres sup à 40%	Chiffres sup à 40%	Chiffres sup à 25%	Chiffres sup à 40%	

PRINCIPES DE CLASSIFICATION

Critère 1 résidence	Critère 2 : Indicateurs sociaux: % familles monoparentales et % inactifs	Critère 3 Critères sociaux cumulatifs avec les indicateurs économiques % RI	code couleur	observations
logements séniors/ logements gens du voyage	données non prises en compte	données non prises en compte		publics spécifiques donc pas de leviers en terme d'occupation
nb de log ≤ 5	données non prises en compte	données non prises en compte		les données statistiques ne sont pas significatives sur un petit nombre de logements
5 < nb de log ≤ 10	2 données en rouge	données non prises en compte		
	1 donnée en rouge > 50%	données non prises en compte		
Nb de log ≤ 11	2 données en rouge	données non prises en compte		
	1 donnée en rouge > 50%	données non prises en compte		
	1 donnée rouge ≤ 50%	1 Donnée en rouge ou en orange		
	1 Donnée en rouge + 1 donnée en orange	données non prises en compte		
	2 données en orange	1 donnée en rouge		
	2 données en orange	Données en noir ou en orange		
	1 donnée orange	données non prises en compte		

DONNÉES DE TERRAIN SUR LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE

Classement du patrimoine sur la tranquillité: vision partagée entre les agences et le Service Prévention Sociale et Contentieux (mise à jour régulière du classement)

Sites tranquilles avec incidents rares et mineurs

Sites sous surveillance avec sentiment d'insécurité

Sites avec incivilités récurrentes, délinquance, troubles de voisinage réguliers

DONNEES sur la tranquillité résidentielle au 15-09-24

➤ Résidences classées rouges :

- **AGENCE CO: 7 résidences (sur 164)** : Huréous, La Sablère, Lespes, Les Dryades, Jardins des 5 cantons, Atharia, Erreka Ondo
- **AGENCE CBS: 3 résidences (sur 80)**: Urdazuri, Adartza, Gastagnalde
- **AGENCE BEARN: 8 résidences (sur 192)**: Pic d'Annie, Terrain des Angles, Sègues, Parc Beauchamp, Edelweiss, Château d'Este, Vandenberghe, Sonia Meton

➤ Résidences classées oranges :

- **AGENCE CO**: 13 résidences
- **AGENCE CBS**: 12 résidences
- **AGENCE BEARN**: 19 résidences

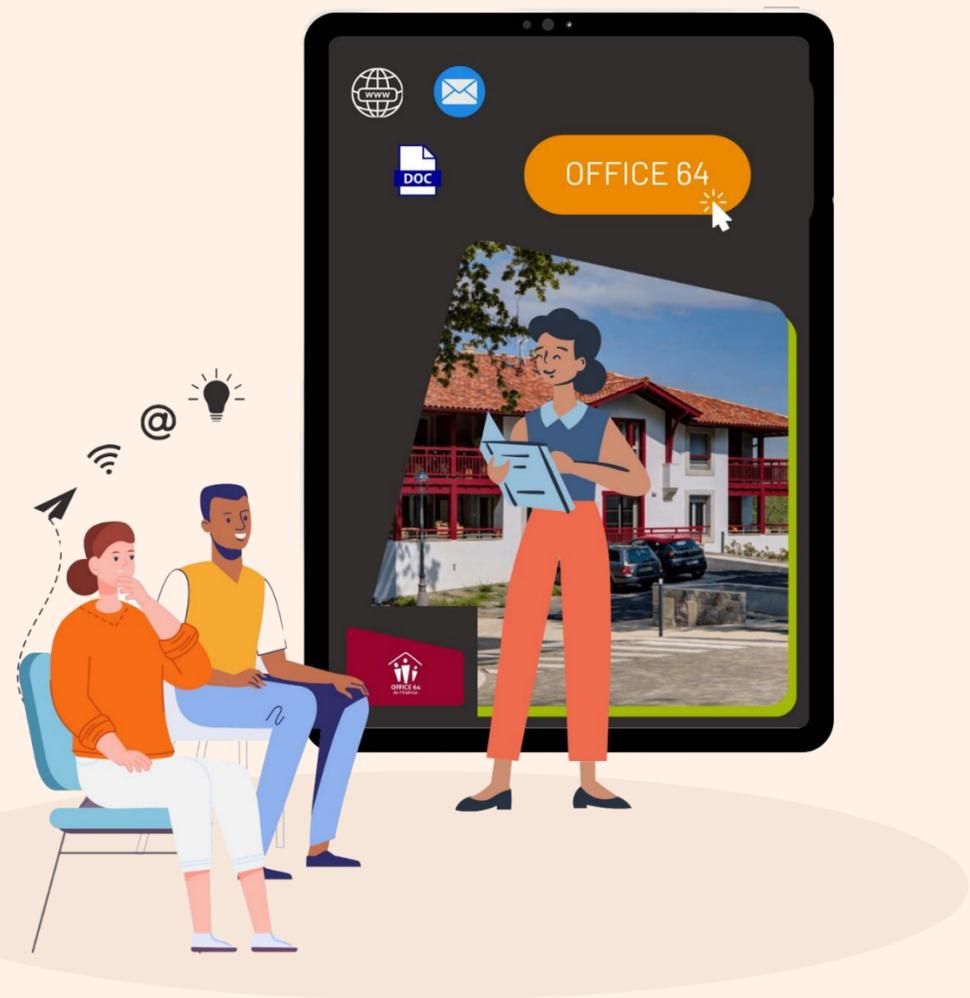
UTILISATION DE CET OUTIL PAR LES SERVICES DE LA DIRECTION DE LA RELATION CLIENTELE

➤ **Service demande et attribution de logement:**

- Pour l'identification du réservataire (gestion en flux)
- Pour la sélection des candidatures
- Pour sensibiliser les Communes et autres réservataires
- Pour éclairer les membres de la CALEOL lors de la prise de décision

➤ **Service Prévention Sociale et Contentieux:**

- Pour décider des actions à mettre en place sur les résidences:
 - Actions préventives: animations, proximité de terrain, communication...
 - Actions dissuasives: pose de caméras, mise en sécurité, rappel des obligations...
 - Actions répressives: procédures judiciaires, partenariat avec les forces de l'ordre...
- Pour définir une stratégie de tranquillité résidentielle: le plan de tranquillité résidentielle
 - Définition d'objectifs et d'un plan d'actions gradués en fonction de la nature et de la gravité des problèmes observés
 - Organisation en interne de la tranquillité résidentielle
 - Mobilisation des partenaires locaux

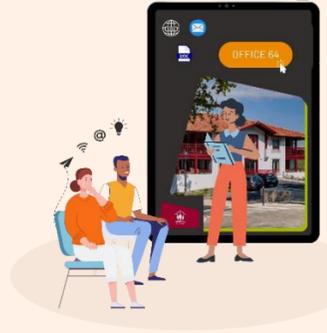


INCLUSION NUMÉRIQUE

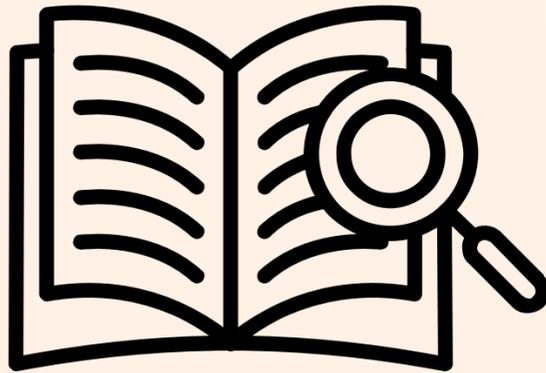
Proximité et @ccès pour tous

Contexte Général

À l'ère de la digitalisation et de la dématérialisation des démarches de services publics, des inégalités apparaissent.



- **Étude INSEE :**



Ne pas avoir accès à Internet ou ne pas savoir utiliser les outils numériques représentent un handicap



17% de la population française



- Les plus âgés
- Les moins diplômés
- Les moins favorisés socialement



ILLECTRONISME



- **Agenda 2030 des Nations Unies :**



Programme de développement durable :

« Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie. »



Fracture numérique identifiée comme un enjeu majeur pour la réalisation de celui-ci



La réduction des inégalités reste un enjeu de taille pour les bailleurs sociaux ; la prise en compte de cette problématique est donc essentielle.



Contextualisation : Analyse de notre communication



Direction Relation Clientèle

Chiffres-clés

Données au 31/12/2023

Flux entrants :

Données issues du dernier bilan d'activité de la Direction de la Relation Clientèle

45 800

demandes traitées par les agences de proximité

21 600

demandes solutionnées par téléphone sans ouverture de dossier (1er niveau)

24 200

demandes solutionnées avec ouverture de dossier
Principaux canaux utilisés

- ↪ **48 %** : Portail Locataire
- ↪ **30 %** : Appels téléphoniques
- ↪ **3 %** : Courriers postaux
- ↪ **19 %** : Autres (visites sur place, gardien, visite guichet...)

Flux sortants :

Données recensant l'ensemble de la communication sortante à destination des locataires de l'Office 64

Nombre d'envoi

- ≈ **187 000** SMS
- ≈ **71 000** Courriers postaux
- ≈ **53 000** E-mails

➔ **83 %** de notre communication sortante est digitalisée

Taux d'ouverture E-mails

Newsletters :
Echo Loc,
Campagnes

44 %

Moyenne nationale :
32.65%

Ratios du nombre d'emails ouverts ayant généré un clic sur le nombre d'emails envoyés

4 %

Moyenne nationale :
2.59 %

➔ **Satisfaction client : 86,7%**

Présentation et explication du contexte de l'Office 64



Nos constats

- Eloignement des + **de 65 ans** du numérique
- **32%** de locataires ne sont pas inscrits sur le Portail Locataire
- **73,4 %** des locataires inscrits sur le Portail ne l'utilisent pas pour saisir leurs demandes
- **17 %** de notre communication sortante se fait encore par courrier (pas nécessairement adressée à la population impactée par la fracture numérique)



Identification d'une problématique cruciale : **la fracture numérique parmi nos locataires**



Compromet les capacités à accéder aux services en ligne



Crée des inégalités dans l'expérience client



Notre défi :



Élaborer un projet s'inscrivant dans une **démarche RSE**, visant à **améliorer** de manière significative le **parcours client** tout en **surmontant** les **barrières** liées à la **fracture numérique** parmi nos locataires.

Les deux champs d'actions prioritaires :

- Encourager les locataires, inscrits et non-inscrits au Portail à l'utiliser pour effectuer leurs démarches
- Promouvoir l'inclusion numérique auprès d'une partie de nos locataires

Les objectifs pour allier proximité et numérique



1



Identifier les locataires non connectés et évaluer leurs besoins spécifiques

2



Mettre en place des solutions et des services adaptés pour aider les locataires

3



Améliorer la communication et la sensibilisation autour des outils numériques disponibles, tout en fournissant un support adapté

4



Évaluer régulièrement l'efficacité des initiatives mises en place et les ajuster en fonction des retours des utilisateurs

5



Intégrer l'inclusion numérique comme une composante essentielle de la stratégie globale de la relation clientèle de l'Office64



Le projet d'inclusion numérique



Notre projet

- ➔ **Renforcer et cultiver une proximité durable en offrant un accès numérique équitable pour tous**

Les acteurs du projet

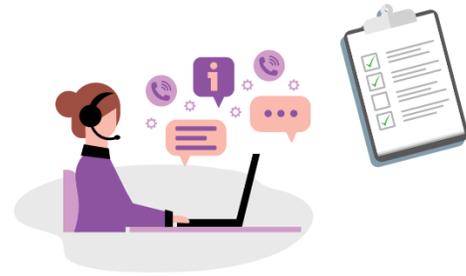
Ce projet d'inclusion numérique vise à garantir une **expérience client plus juste** et **satisfaisante** pour tous nos locataires, en surmontant les obstacles liés à la fracture numérique.

Afin de mener à bien ce projet, nous sommes à la **recherche de financement** auprès **d'organismes** ainsi que des **partenaires du numérique** pouvant contribuer.

Définition du projet

Préambule

Suite à différentes recherches et rencontres avec des acteurs du numérique, différentes actions peuvent être mise en place :



1. Conception d'un questionnaire détaillé et réalisation d'une campagne téléphonique auprès de nos locataires pour identifier leurs besoins en matière de numérique



2. Mise en place d'une démarche d'amélioration continue : intégration de règles de communication dans notre ERP selon les résultats obtenus grâce au questionnaire



3. Organisation de sessions de formation (individuelles ou collectives) à l'utilisation d'internet et à nos outils numériques



4. Mise en place d'une solution de communication inclusive au sein de nos sites et plateformes digitales (extranet, site internet, etc.)



5. Dons de matériels numériques reconditionnés aux locataires non connectés



Centre Ouest
Côte Basque Sud
Béarn
PPO

6. Mise en place de bornes d'accueil au sein de nos 4 agences de proximité

Le projet d'inclusion numérique

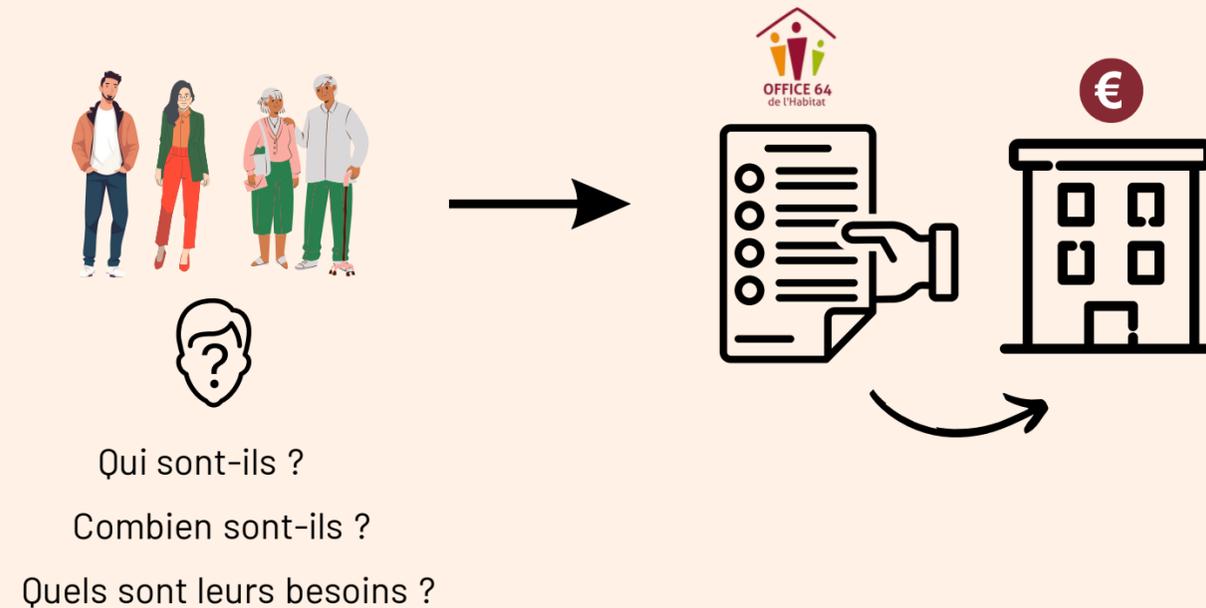
Première étape du projet

Les actions à mettre en place en 2024

1 Campagne d'appels sortants : Questionnaire des besoins et attentes des locataires

Objectifs du questionnaire :

- **Quantification** et **identification** des locataires impactés par la fracture afin d'appuyer notre montage de projet pour des demandes de financement. Ce ciblage permettra la réalisation de la suite du projet.



- **Amélioration** de notre **communication** avec les locataires afin de renforcer notre proximité et leur satisfaction.



Le projet d'inclusion numérique



Les actions à mettre en place en 2024

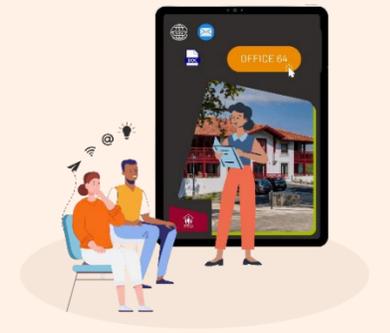
1 Campagne d'appels sortants : Questionnaire des besoins et attentes des locataires

Grandes étapes :

- **Conception d'un questionnaire détaillé** pour recueillir les **besoins** spécifiques, les **préférences de communication** et les **attentes** des locataires en matière d'inclusion numérique.
- **Analyse** approfondie des réponses recueillies pour **identifier** les **principaux obstacles** rencontrés par les locataires et orienter les actions à entreprendre.
- **Prise en compte des retours** des locataires dans la conception des **programmes de formation**, des **supports de communication** et des **initiatives d'inclusion numérique**.



Le projet d'inclusion numérique



Les actions à mettre en place en 2024

1

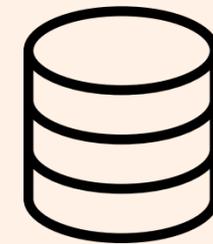
Campagne d'appels sortants : Questionnaire des besoins et attentes des locataires

Modalités d'exécution :

Construction et définition de la base de données

Acteurs opérationnels pouvant être impliqués :

Direction Relation Clientèle : Réalisation du [questionnaire](#) en interne et appel des locataires via la plateforme KIAMO par les CRC



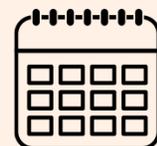
Base de données créée à partir de la méthode des quotas



Critères choisis : **Tranches d'âges et CSP (par agence)**

Campagne d'appels sortants via
KIAMO par les CRC

Quand ?



2 mois
Octobre/Novembre
2024



Les temps de back office

Le projet d'inclusion numérique

Les actions à mettre en place en 2024



1

Campagne d'appels sortants : Questionnaire des besoins et attentes des locataires

RETROPLANNING

TACHE	ATTRIBUÉE À	2024											
		MAI	JUIN	JUIL	AOUT	SEP	OCT	NOV	DEC				
Définition de la base de données de locataires à contacter	DRC	01 MAI - 31 AOUT											
Création d'un outil de pilotage (via EXCEL) de suivi de la campagne (contrôle des quotas)	DRC	01 MAI - 31 AOUT											
Présentation du projet aux adjointes, aux responsables d'agence et aux CRC	DRC	30 MAI - 19 JUIN - JUIL/AOUT											
Présentation du projet en CODRC	DRC					23 SEP							
Lancement phase de test sur les collaborateurs locataires de l'Office 64	DRC/ Adjoint(e)s Agences					20/09 - 30/09							
Remaniement du questionnaire et REX suite phase de test	DRC						30/09 - 04/10						
Information du lancement de la campagne aux locataires susceptibles d'être contactés	DRC						30/09 - 04/10						
Lancement de la campagne d'appels	CRC								07 OCT - 06 DEC				
Supervision de la base de données afin que les quotas soient atteints	DRC								07 OCT - 06 DEC				
Analyse des résultats obtenus	DRC											09/12 - 31/12	
REX et mise en place seconde partie du plan d'action	DRC											09/12 - 31/12	

Le projet d'inclusion numérique



Les actions à mettre en place fin 2024



2

Démarche d'Amélioration Continue : Intégration de règles de communication dans PIH selon les résultats obtenus grâce au questionnaire

- **Constitution** de groupe de travail et **création** de persona (groupes de personnes) à l'issu des résultats obtenus et des grandes tendances émergentes afin de définir des règles de communication selon le type de persona
- **Élaboration** de directives spécifiques pour chaque groupe de locataires en matière de canaux et fréquence de communication.
- **Intégration** des règles de communication avec la contribution du service SI au sein de PIH

Le projet d'inclusion numérique



Les actions à mettre en place en 2025

3

Formation à l'utilisation d'internet et à nos outils digitaux

- **Organisation de sessions de formation (individuelles ou en groupes)** régulières ou ponctuelles pour les locataires en situation de fracture numérique.
- **Collaboration avec des formateurs spécialisés dans la médiation numérique** ou des **membres de l'Office64** (chargés de relation clientèle) pour garantir une approche pédagogique et adaptée pour chaque apprenant.
- **Formation en 2 temps :**
 - **Généraliste** : Apprentissage des bases du numérique (exemple : création adresse e-mail, utilisation internet, bureautique, etc...)
 - **Spécifique** : Apprentissage de l'utilisation du Portail Locataire et de ses fonctionnalités, d'une demande de logement social (pour mutation), de la BEL, etc.



Le projet d'inclusion numérique

Les actions à mettre en place en 2025

4

Solution de communication inclusive : accessibilité numérique au sein de nos sites et plateformes

- **Améliorer** l'accessibilité numérique : Adapter nos sites web et plateformes pour qu'ils soient **conformes** aux **normes d'accessibilité numérique** (WCAG) par le biais d'un **prestataire extérieur**
- **Assurer** que les **contenus** soient **accessibles** aux personnes ayant des handicaps visuels, auditifs, moteurs et cognitifs.
- **Formation et sensibilisation** : Former les équipes et sensibiliser les locataires aux outils d'accessibilité disponibles.



Le projet d'inclusion numérique

Les actions à mettre en place en 2025



5

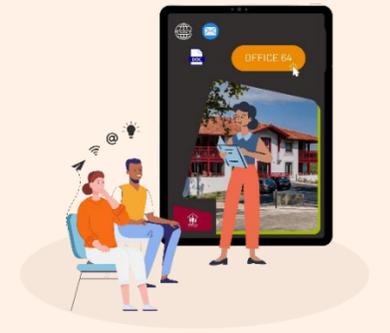
Dons de matériels numériques

- **Collecte de dons** auprès de partenaires pour acquérir du matériel numérique tel que des **tablettes**
- **Distribution** de ces matériels aux locataires en situation de fracture numérique, en priorisant ceux qui en ont le plus besoin (exemple : critère de ressources, demandeurs d'emplois,... ?).
- **Organisation d'ateliers de prise en main** et d'utilisation des équipements donnés.



Le projet d'inclusion numérique

Les actions à mettre en place en 2025



6 Installation de bornes d'accueil au sein de nos 4 agences à destination des locataires

- **Mise en place de bornes d'accueil** ou **bornes de support équipées d'ordinateurs et/ou de tablettes** dans les espaces d'accueil de nos trois agences pour consulter le portail locataire et accéder à des services en ligne.
- **Assistance disponible** : Des agents formés seront disponibles pour aider les locataires qui rencontrent des difficultés dans l'utilisation des bornes ou des services en ligne.
- **Promouvoir l'utilisation** des bornes d'accueil à travers des **campagnes de sensibilisation** et de **communication**, soulignant leur accessibilité et leur utilité pour tous les locataires.
- **Assurer la maintenance régulière** des équipements pour garantir leur bon fonctionnement et leur disponibilité.



Le projet d'inclusion numérique



Co construction du projet



En tant que représentant des locataires, votre opinion compte.

Étant au cœur des **questions** et **interrogations** des **locataires**, votre participation nous permettra non seulement d'adapter nos initiatives à leurs **besoins réels**, mais aussi de défendre au mieux leurs **intérêts**.

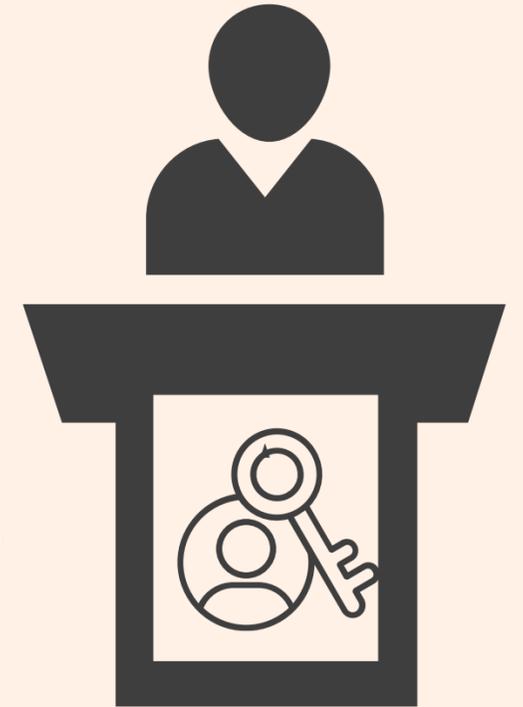
Pour faire éclore ce projet, nous souhaiterions faire appel à **l'intelligence collective**.

Cette démarche de **co-construction** se concrétisera par le biais de **groupes de travail** qui nous permettront d'échanger sur les **actions envisagées** et de définir les différents **acteurs** à impliquer.

Ensemble, nous avons l'opportunité de bâtir une vision commune en développant des solutions durables et responsables.



À VOUS LA PAROLE !



MERCI POUR VOTRE ATTENTION !

