

Rapport  
d'activité

2022



PROCHE DES **TERRITOIRES**,  
PROCHE DE **VOUS**



OFFICE 64  
de l'Habitat



# Édito



L'année 2022 a été une année d'adaptation avec son lot de défis sur l'ensemble de nos métiers.

Ainsi, l'augmentation du coût du foncier qui ne cesse d'être prégnante dans notre région, et qui s'est aggravée depuis la crise COVID 19, a eu des répercussions notables sur notre activité à laquelle s'est ajoutée la hausse des coûts de construction.

L'inflation a eu une répercussion sur le prix des matériaux et le montant des travaux au m<sup>2</sup> a connu une augmentation de 24 %. Notre mise de fonds propres a ainsi augmenté en quelques mois de 300 % pour les logements construits en maîtrise d'ouvrage directe. Et cette inflation sur fond de crise énergétique a fragilisé davantage les publics sensibles. Notre rôle, en tant qu'acteur majeur du logement, est de faire face à cette crise en faisant preuve, plus que jamais, d'agilité et d'engagement.

Nous continuons à nous adapter aux évolutions sociétales et environnementales afin de répondre aux enjeux territoriaux, aux côtés des élus. Nous continuons à mener notre mission d'accompagnement auprès des locataires dans la construction de leur environnement de vie.

En 2023, plus que jamais.

Je remercie l'ensemble des collaborateurs de l'OFFICE64 pour leur implication et leur dévouement face à une situation complexe et pour la qualité du service qu'ils rendent à nos locataires.

Claude OLIVE - Président



Depuis plus de 70 ans, présent sur 160 communes du Département des Pyrénées-Atlantiques avec près de 12 000 logements locatifs sociaux et plus de 24 000 personnes logées, l'OFFICE64 revendique son rôle déterminant dans la cohésion du territoire.

Notre ambition pour 2022 était de développer notre ancrage territorial afin de confirmer notre rôle de conseil auprès des élus locaux, et ainsi de construire ensemble les logements de demain.

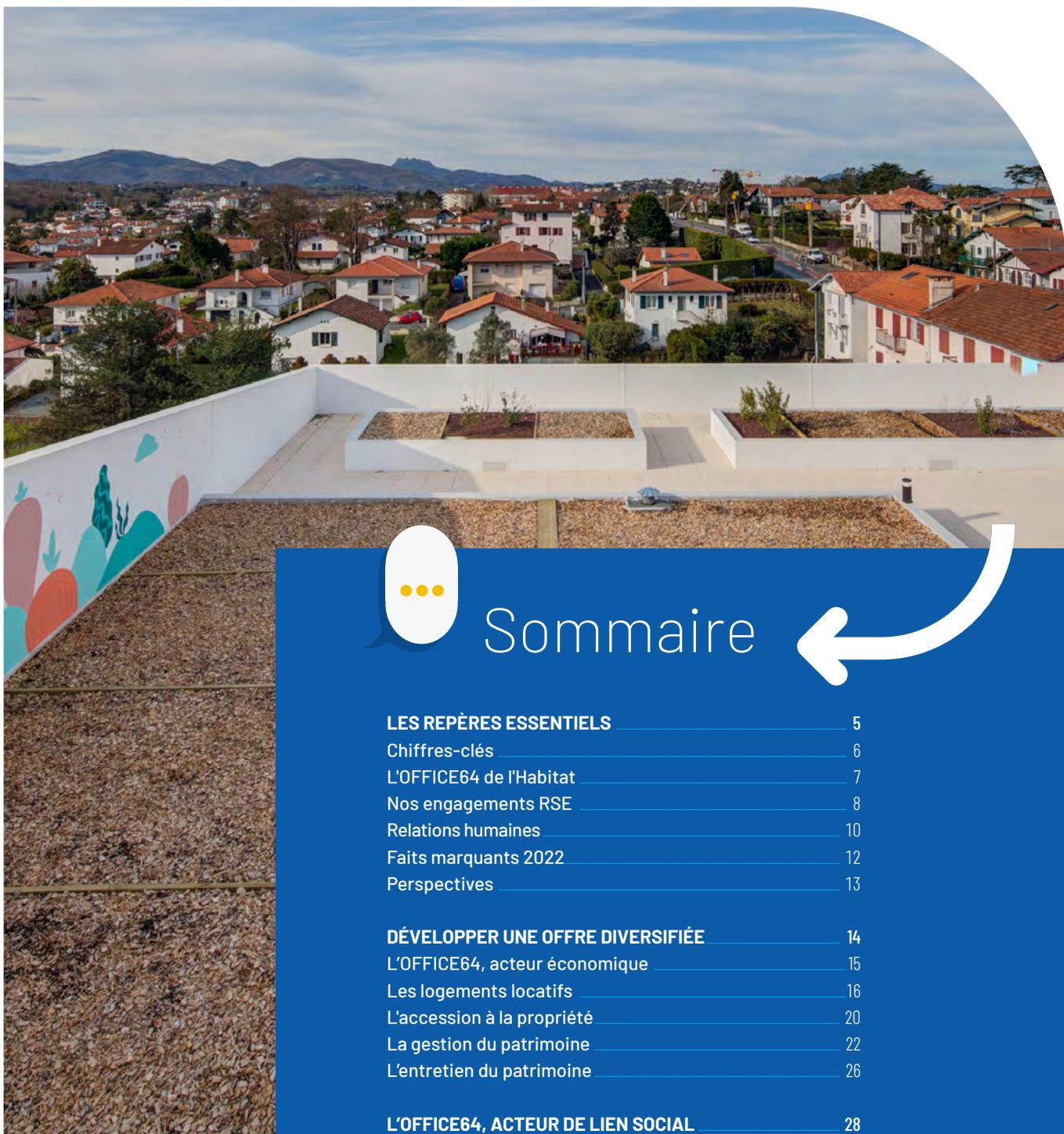
Dans le cadre de la réaffirmation de notre politique d'habitat du logement pour tous, une marque d'habitat inclusif destinée au public sénior a été créée : Ovéole. Cette marque de l'OFFICE64 a pour ambition de répondre à une demande croissante sur notre territoire : loger les séniors tout en assurant un maintien de leur mobilité et une sécurité quotidienne via des animateurs ou des familles logées également sur place. Ce dispositif nous amène à créer des résidences intergénérationnelles pour développer un bien-vivre ensemble et une cohésion entre les générations.

Notre aspiration pour l'année 2023 est de continuer à mettre en place des dispositifs innovants sur notre territoire et de pouvoir répondre à une demande de plus en plus spécifique et complexe.

Ainsi, le public jeune sera notre prochain défi !

Je tiens à remercier et à féliciter les 220 collaborateurs de l'OFFICE64 basés au siège, dans nos agences à Saint-Jean-de-Luz, Billère ou Orthez, et, sur les résidences pour leur travail quotidien et leur engagement envers nos locataires et accédants.

Thierry MONTET - Directeur Général



# Sommaire



<b>LES REPÈRES ESSENTIELS</b>	<b>5</b>
Chiffres-clés	6
L'OFFICE64 de l'Habitat	7
Nos engagements RSE	8
Relations humaines	10
Faits marquants 2022	12
Perspectives	13
<b>DÉVELOPPER UNE OFFRE DIVERSIFIÉE</b>	<b>14</b>
L'OFFICE64, acteur économique	15
Les logements locatifs	16
L'accession à la propriété	20
La gestion du patrimoine	22
L'entretien du patrimoine	26
<b>L'OFFICE64, ACTEUR DE LIEN SOCIAL</b>	<b>28</b>
Dialoguer avec les locataires	29
Assurer un partenariat	29
<b>RAPPORT D'ACTIVITÉ OFFICE FONCIER SOLIDAIRE</b>	<b>31</b>



Rapport

d'activité

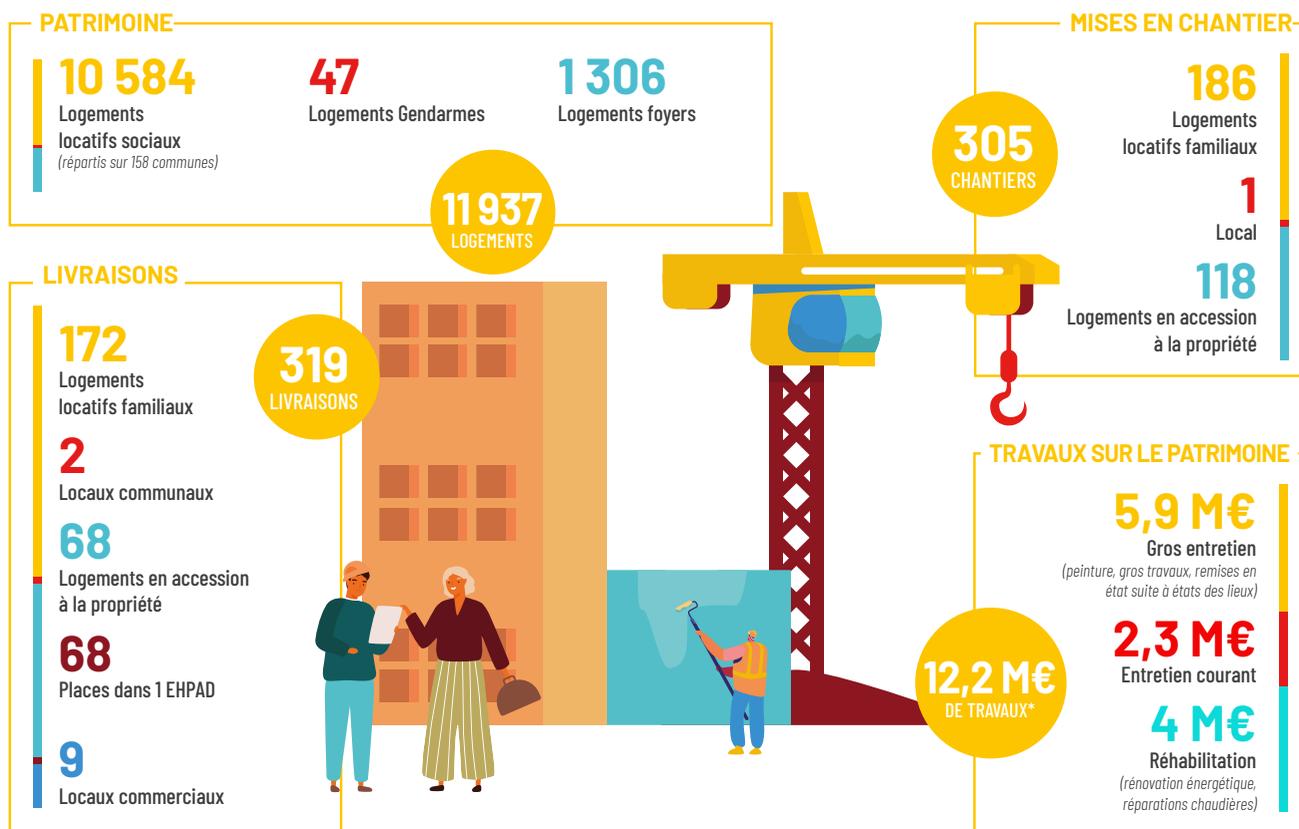
01

## Les repères essentiels

<b>Chiffres-clés</b>	6
<b>L'OFFICE64 de l'Habitat</b>	7
<b>Nos engagements RSE</b>	8
<b>Relations humaines</b>	10
<b>Faits marquants 2022</b>	12
<b>Perspectives</b>	13

# Chiffres-clés

L'OFFICE64 de l'Habitat a engagé une politique renforcée au service de l'entretien et du développement du patrimoine sur le territoire. Retour sur les chiffres-clés de l'année 2022.



## EFFECTIF

224

employés

œuvrent quotidiennement pour assurer la bonne gestion du parc de logements

### DONT

178 agents administratifs

46 gardiens d'immeuble

## ÉLÉMENTS FINANCIERS

49 226 K€

LOYERS

3 583 K€

AUTOFINANCEMENT NET HLM

## INDICATEURS DE GESTION

7%

TAUX DE ROTATION

2,5%

VACANCE LOCATIVE

(médiane des Offices 2021 : 6,1%)

2,5%

IMPAYÉS DE L'EXERCICE DE LOYERS

ET CHARGES (médiane des Offices 2021 : 3,0 %)

# L'OFFICE64 de l'Habitat

Voir plus loin pour l'habitat.

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 une gestion de proximité de qualité.**

## NOTRE VOCATION

Premier bailleur social du Département, l'OFFICE64 est un acteur **reconnu et incontournable** au service des collectivités et propose une offre diversifiée de logements en location et en accession à la propriété, tant en milieu rural qu'urbain.



## NOS MISSIONS



### AMÉNAGER ET CONSTRUIRE

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



### LOGER ET ACCOMPAGNER

- accompagner les locataires au quotidien
- développer une gestion locative responsable



### ENTREtenir 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 maîtrisé
- conseiller, accompagner et sécuriser financièrement les acquéreurs

## NOTRE 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 des Pyrénées-Atlantiques.

**Directeur Général :** Thierry MONTET

Le Conseil d'Administration 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 septembre 2021.



# Nos engagements **RSE**

Depuis 2011, l'OFFICE64 s'engage dans une démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE). Il s'agit, en effet, de développer les préoccupations sociales, environnementales et économiques dans nos activités et nos relations avec les parties prenantes.

Nous avons ainsi fixé des objectifs à atteindre :

## RÉPONDRE AUX BESOINS DE LOGEMENTS SUR LE TERRITOIRE

- Poursuivre le développement de l'offre en logements locatifs et en accession à la propriété, en partenariat avec les collectivités locales
- Participer à la redynamisation des centres bourgs en milieu rural
- Répondre à la diversité des besoins en proposant une offre adaptée (logements seniors, étudiants...)



## VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

- Favoriser le bien-être et le développement des compétences professionnelles des salariés
- Développer l'innovation, la créativité et la transversalité
- Co-construire un dialogue social dans l'entreprise



## CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

- Renforcer notre politique d'achats responsables
- Poursuivre nos démarches en faveur de l'insertion par l'emploi et le logement



OFFICE  
de l'H



### ACCOMPAGNER ET SOUTENIR LES LOCATAIRES

- Renforcer les démarches de qualité de service
- Poursuivre notre rôle dans l'accompagnement social des locataires
- Contribuer à la prévention des incivilités et des troubles de voisinage



### PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

- Intégrer l'environnement dans nos pratiques de construction et de réhabilitation
- Suivre l'application de la convention « chantier propre »
- Sensibiliser les locataires aux enjeux environnementaux, notamment à une meilleure gestion des déchets



### ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE

- Assurer un fonctionnement transparent des organes de décision
- Poursuivre les partenariats avec les collectivités territoriales et les décideurs locaux
- Pérenniser la concertation avec les associations de locataires

# Relations humaines

Des équipes organisées et mobilisées sur le territoire.

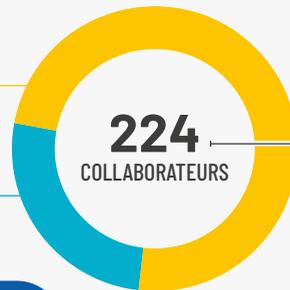
En 2022, ce sont 224 collaborateurs répartis à travers le département des Pyrénées-Atlantiques qui, main dans la main, ont agi en faveur du lien social par l'Habitat.

## NOS ÉQUIPES EN 2022



75 %  
femmes

25 %  
hommes



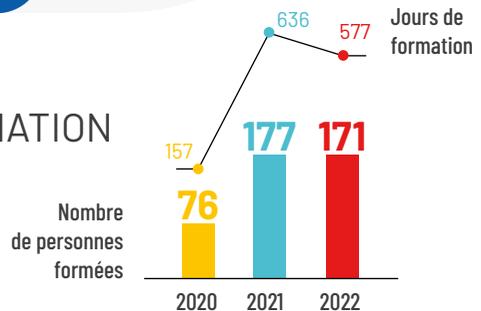
45,6 ans  
de moyenne d'âge

10,4 ans  
d'ancienneté moyenne

+23 salariés  
recrutés en 2022

Index égalité  
Homme-Femme 2022 **94/100**

## FORMATION



## ZOOM SUR LES EFFECTIFS

### STATUTS DES EFFECTIFS

20,9 %

Fonctionnaires

79,1 %

Salariés OPH

### RÉPARTITION

46

Gardiens d'immeubles

178

Personnel administratif  
et technique

119 dans les  
services généraux

59 en agences  
de proximité

### CATÉGORIES PROFESSIONNELLES

39,3 %

Agents de maîtrise / techniciens

40,6 %

Employés

18,3 %

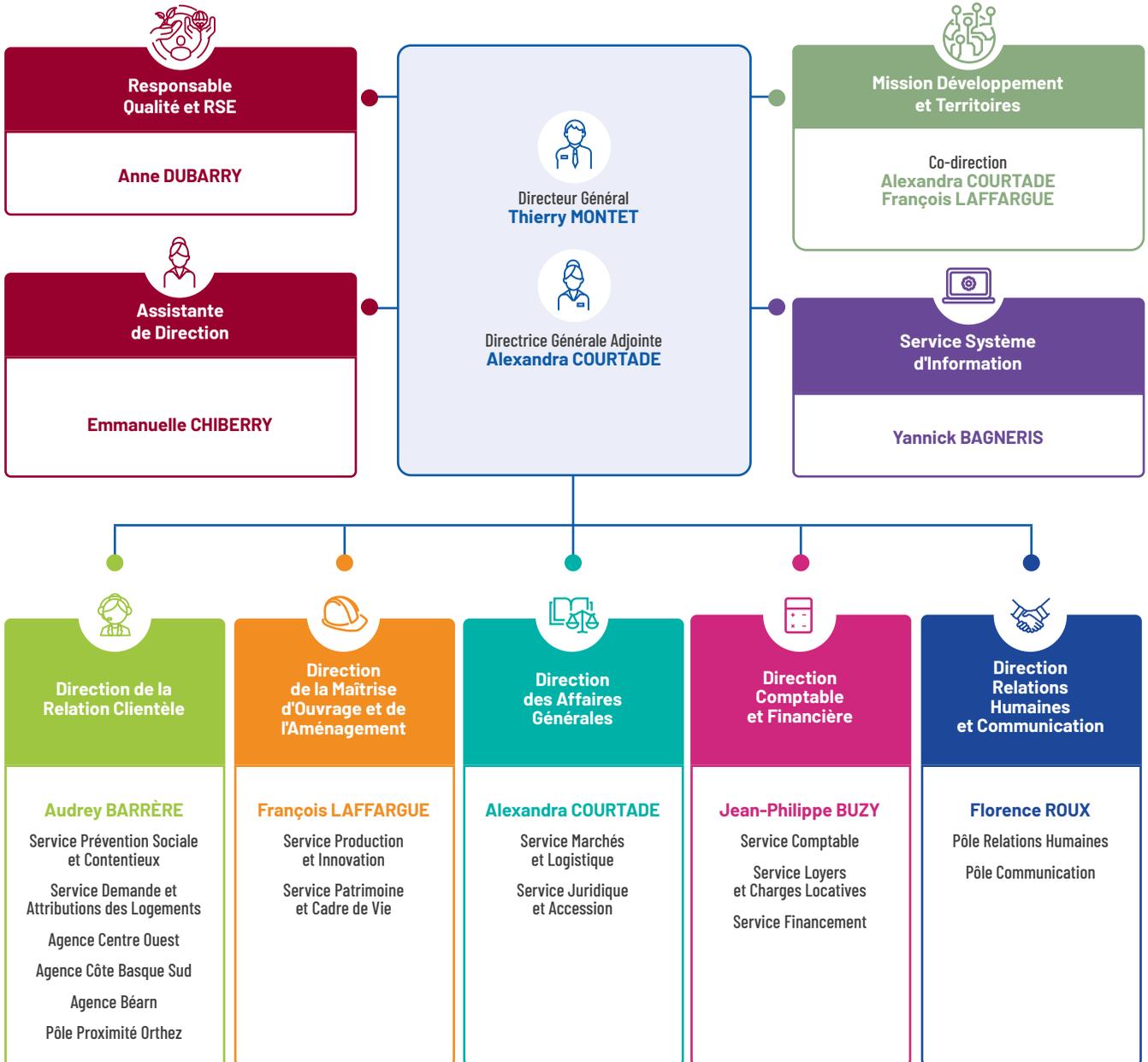
Cadres

1,8 %

Régie



# ORGANIGRAMME GÉNÉRAL DES SERVICES 2022



# Faits marquants

## AVRIL 2022

### • Création d'OVEOLE :



Marque d'habitat inclusif dont l'objectif est de proposer aux séniors ou aux personnes en situation de handicap un environnement sécurisé et adapté à leur perte d'autonomie ou à leur handicap. Le concept des résidences Ovéole permet également de lutter contre l'isolement et d'accompagner les locataires, en créant des passerelles avec les acteurs du médico-social et les associations.

## MAI 2022

- Diagnostic du « **bien-vivre** dans le parc HLM » en partenariat avec Alogia. L'objectif de ce diagnostic est de mettre en place des stratégies en réponse aux besoins des résidents séniors du parc locatif. Ainsi, plus de 600 locataires ont été interrogés. Cette étude a notamment révélé que 64.5 % des interrogés vivent seuls et 1/3 déclarent bénéficier d'aide de la part de proches. Par ailleurs, 71.4 % des interrogés estiment que leur bailleur est suffisamment disponible.
- **Signature d'une convention de partenariat entre l'OFFICE64 et la SEAPB** (Sauvegarde de l'Enfance à l'Adulte au Pays Basque).



## JUIN 2022

### • Événement du personnel :

Une journée team building a été organisée pour l'ensemble des collaborateurs afin de développer l'entraide, la cohésion et le lien social après 2 années marquées par le COVID.

### • 10 ans de l'agence Côte Basque Sud !



## NOVEMBRE 2022

### • Présence à une table ronde mise en œuvre dans le cadre de la **Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes handicapées**.

Organisée par la Sauvegarde de l'Enfance et de l'Adulte du Pays Basque, cette table ronde a réuni élus, bailleurs sociaux, associations et usagers afin d'évoquer ensemble des solutions concrètes.



## SEPTEMBRE 2022

- Participation des collaborateurs de l'OFFICE64 à la **journée mondiale sans voiture** : 200 km. de trajets domicile-travail ont été effectués à vélo, en bus ou à pieds afin d'éviter la voiture individuelle.

## OCTOBRE 2022

- Stand de l'OFFICE64 au **Salon Solutions Maison** à Biarritz en collaboration avec Habitat Sud Atlantic et la présentation institutionnelle de l'identité SAC Habitat Pays Basque Adour Béarn (HPBAB).
- Participation de Thierry Montet à la **Conférence de l'immobilier 2022** organisée par Sud-Ouest et Pyrénées Presse. Cette conférence portait sur la thématique suivante : Peut-on être propriétaire quand on fait partie de la classe moyenne ?

## DÉCEMBRE 2022

- **Élection des nouveaux représentants des locataires de l'OFFICE64**. Ceux-ci rejoignent le Conseil d'Administration et participent aux choix stratégiques et opérationnels de l'OFFICE64. Ils disposent d'un véritable pouvoir pour porter la voix des locataires et se font le relais de leurs questions.
- **Organisation de la première table ronde OVEOLE** à Salies de Béarn. Dans l'objectif de structurer un réseau et d'échanger sur les bonnes pratiques, cette rencontre a permis de regrouper tous les acteurs qui œuvrent pour créer ces résidences : élus, CCAS, animateurs, associations. Nous remercions nos partenaires pour la qualité de cette rencontre.
- **Signature d'une convention de partenariat entre l'OFFICE64 de l'Habitat, l'EPFL et Action Logement**. Cette signature de convention favorise le développement du Bail Réel Solidaire (BRS). C'est un soutien financier important pour la construction ou la réhabilitation de nombreux logements sur le territoire des Pyrénées-Atlantiques.

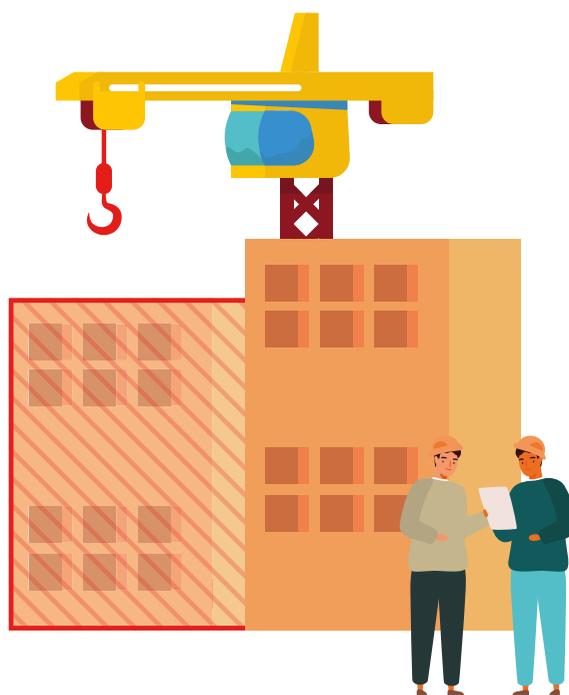
# Perspectives

Dès aujourd'hui, construire ensemble demain.

Compte tenu des évolutions socio-démographiques de notre territoire marquées par le vieillissement de la population, nous avons décidé de poursuivre le défi en adaptant notre offre de logements afin de répondre à cet enjeu majeur.

Qu'il s'agisse de production nouvelle de logements ou d'adaptation de notre parc existant, nous saurons relever ce challenge pour être au service de la population et des besoins des territoires. Notre activité de construction restera à un niveau élevé avec un fort développement de l'accèsion à la propriété.

## PRÉVISIONS 2023





Développer  
une offre  
diversifiée

<b>L'OFFICE64, acteur économique</b>	— 15
<b>Les logements locatifs</b>	— 16
<b>L'accession à la propriété</b>	— 20
<b>La gestion du patrimoine</b>	— 22
<b>L'entretien du patrimoine</b>	— 26

# L'OFFICE64, acteur économique

Engagé aux côtés des territoires, l'OFFICE64 participe activement au dynamisme économique local, que ce soit par le financement de nouveaux projets ou par le biais de l'insertion professionnelle.

## FINANCER DE NOUVEAUX MARCHÉS POUR DYNAMISER L'EMPLOI

L'OFFICE64 a ainsi injecté près de 43 M€ dans l'économie locale en 2022. Plus de 300 marchés ont été signés avec des prestataires et entreprises locales, contribuant ainsi à la préservation de plusieurs centaines d'emplois.



“ **Le saviez-vous ?**  
Un logement social construit crée 1,5 emplois directs. ”

\*Entretien et amélioration du parc foyers inclus = entretien courant + gros entretien + remplacement composants.

## RSE 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...

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.

**18 200**

HEURES CONCERNÉES EN 2022 :

Sur **7** chantiers de construction (deux Résidences Intergénérationnelles, l'une à ARTIX, l'autre à MOUGUERRE, ANGLET « Cœur de Sutar », ANGLET « Larochefoucauld », ANGLET « Erreka » l'EHPAD de LEMBEYE et une Résidence Intergénérationnelle à GER), ainsi que dans le cadre de l'entretien des espaces verts, la maintenance des appareils à gaz et installations du sanitaire du patrimoine, la maintenance des installations de télédistribution, et les travaux d'entretien et de petites réparations à l'intérieur des logements.



# Les logements locatifs

Construire de nouveaux logements locatifs pensés pour les besoins des territoires.  
Tour d'horizon des constructions neuves de logements locatifs en 2022.

## DÉVELOPPER ET DYNAMISER DES QUARTIERS EXCENTRÉS

ANGLET – CŒUR DE SUTAR

**36 logements locatifs sociaux, 35 logements en accession à la propriété et 3 bâtiments de 6 locaux commerciaux**

Architecte : Les Architectes Anonymes

En réponse aux besoins des citoyens soucieux de concilier un cadre de vie agréable et une proximité adaptés aux modes de vie et aux nouveaux usages de la société, l'OFFICE64 et la ville d'Anglet ont mis en œuvre le projet de Cœur de Sutar. Les objectifs de ce nouveau projet d'aménagement commencé en 2017 sont les suivants :

- Créer un nouveau quartier dynamique avec des commerces de proximité, des équipements publics (aires de jeux, fronton de rebot, salle associative ...) et des logements qui réunissent les habitants et favorisent le vivre-ensemble au sein du quartier.
- Soutenir la mixité sociale avec la construction de 36 logements locatifs sociaux et 35 logements en accession à la propriété. La typologie de logements est variée pour répondre aux évolutions sociodémographiques. La diversité des habitants et la possibilité de poursuivre un parcours résidentiel au sein même du quartier sont prises en compte.
- Créer du lien social avec une offre de services du futur pôle commercial pour répondre aux besoins quotidiens des habitants et favoriser les liens sociaux et économiques.

Par le biais de ce projet, un partenariat entre l'OFFICE64 et la Sauvegarde de l'Enfance à l'Adulte du Pays Basque a été mis en place. Ainsi, la Sauvegarde des Mineurs Non Accompagnés s'est vu attribuer un appartement sur la résidence et accueille en mise à l'abri des jeunes « mineurs non accompagnés » le temps de la procédure d'évaluation de leur minorité.

## PROPOSER UN ENVIRONNEMENT SÉCURISANT AUX SENIORS

ARTIX – RÉSIDENCE INTERGÉNÉRATIONNELLE YVETTE LAUGA

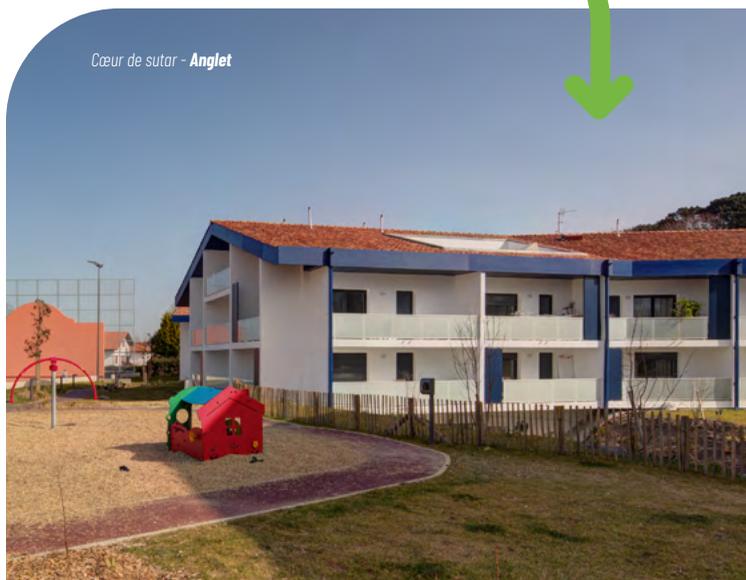
**20 logements locatifs sociaux, 5 logements en accession à la propriété**

Architecte : Cabinet BEARD – Jean-Luc BEARD & Marine MESSELIER

La résidence intergénérationnelle Yvette Lauga à Artix est dédiée aux séniors de plus de 60 ans avec la présence de 5 logements disponibles en accession à la propriété. Ce programme offre alors un environnement où toutes les générations cohabitent, échangent et peuvent créer du lien social afin de lutter contre l'isolement, notamment des séniors.

Ce type de résidence a pour objectif de garantir une autonomie totale des séniors tout en leur assurant un environnement sain et sécurisant.

Cœur de sutar - Anglet



L'équipe éducative effectue un travail d'écoute, d'accompagnement dans les tâches de la vie quotidienne et de connaissance de l'environnement local avec ces jeunes le temps de leur accueil.

Résidence intergénérationnelle Yvette Lauga - Artix



# ADAPTER LE PATRIMOINE À SON HISTOIRE

## LARRESSORE – MAISON DE L'ÉVÈQUE

### 5 logements locatifs sociaux

Architecte : Atelier d'Architecture Joppin

Cette rénovation menée par l'OFFICE64 de l'Habitat compte 5 logements dans l'ancienne Maison de l'Évêque à Larressore, classée monument historique. Elle abrite la chapelle du séminaire, aujourd'hui destinée à accueillir des événements culturels. Édifiée à partir de 1733, puis agrandie et embellie dans un pur style baroque, sa rénovation s'est achevée en 2010.

Pour cette réhabilitation patrimoniale d'exception, l'OFFICE64 a travaillé avec l'Atelier d'Architecture Joppin les équipes de la DRAC et la conservatrice régionale des monuments historiques, et s'est entouré d'entreprises locales au savoir-faire reconnu.

Les travaux ont été réalisés dans le respect des pratiques anciennes, enduit à la chaux par exemple.

Par cette opération atypique, l'OFFICE64 a su démontrer une façade supplémentaire de son savoir-faire dans la valorisation du bâti existant en milieu rural, un des piliers de sa démarche RSE.



# CONCILIER ÉCONOMIE LOCALE ET OFFRE DE LOGEMENT

## LARCEVEAU GUREKIN – ANCIENNE GENDARMERIE

### 6 logements locatifs sociaux

Architecte : REKOBAT – Matthieu SAMOUELIAN

L'OFFICE64 de l'Habitat a été sollicité par la mairie de Larceveau afin de réhabiliter l'ancienne gendarmerie, située quartier Chahara à LARCEVEAU ARROS CIBITS. Ce projet de réhabilitation répond à plusieurs enjeux :

- Au niveau social : La Basse Navarre et « tout l'axe St Palais – Saint-Jean-Pied-de-Port » bénéficient d'une activité économique dynamique (taux de plein emploi) ; les jeunes accèdent à l'emploi mais ne trouvent pas à se loger à des prix maîtrisés, faute de logements de petites typologies.
- Au niveau économique : les jeunes peuvent rester à proximité des entreprises employeuses (fromagerie Istarra, Ferme Elizaldia, Pago64, exploitations agricoles, artisans et commerces...)
- Au niveau patrimonial et environnemental : la réhabilitation de cette résidence a permis de valoriser le bâti ancien et de favoriser les énergies renouvelables par la substitution d'une cuve à gaz initiale par des pompes à chaleur.
- Au niveau du tissu local : les élus locaux ont sensibilisé les jeunes à notre offre sociale au travers de leurs employeurs afin de faciliter l'accès au logement social.

**En somme, une stratégie « tous gagnants » : Pour les habitants, les entreprises et la commune !**



# ACCOMPAGNER LES COMMUNES DANS LEUR DÉVELOPPEMENT

LIVRON – L'ARRIOU DE PRAT

**6 logements locatifs sociaux**

Architecte : Acta Architecture

Cette résidence est née d'un travail d'analyse minutieux des besoins en logements de la commune de Livron. Les échanges nourris entre les services de la municipalité et ceux de l'OFFICE64 de l'Habitat ont pointé du doigt la nécessité de construire des logements de petites surfaces.

Ainsi, la résidence répond pleinement à ce besoin. Elle compte un total de 6 logements : 4 T2, 2 T3 et accueille depuis avril 2022 de jeunes familles ainsi que des personnes âgées. Sur ces 6 logements, avec des espaces verts permettant une distanciation avec les futurs projets de construction, 3 logements en rez-de-chaussée ont été spécifiquement adaptés au vieillissement ou encore aux personnes à mobilité réduite, et les 3 autres répondent, quant à eux, aux besoins de jeunes familles souhaitant vivre dans la commune.

Aussi, c'est un exemple en termes de performance énergétique.

L'étanchéité et l'isolation thermique ont été une priorité lors de la construction et l'ensemble des logements sont équipés de pompe à chaleur pour le chauffage.

L'Arriou de Prat est la parfaite illustration de la volonté de l'OFFICE64 de permettre à la population locale de trouver un logement de qualité à des loyers modérés tout en cultivant le bien vivre ensemble. Une approche essentielle pour mener sereinement un parcours de vie.

L'Arriou de Prat - Livron



Résidence Intzuralde - Urrugne

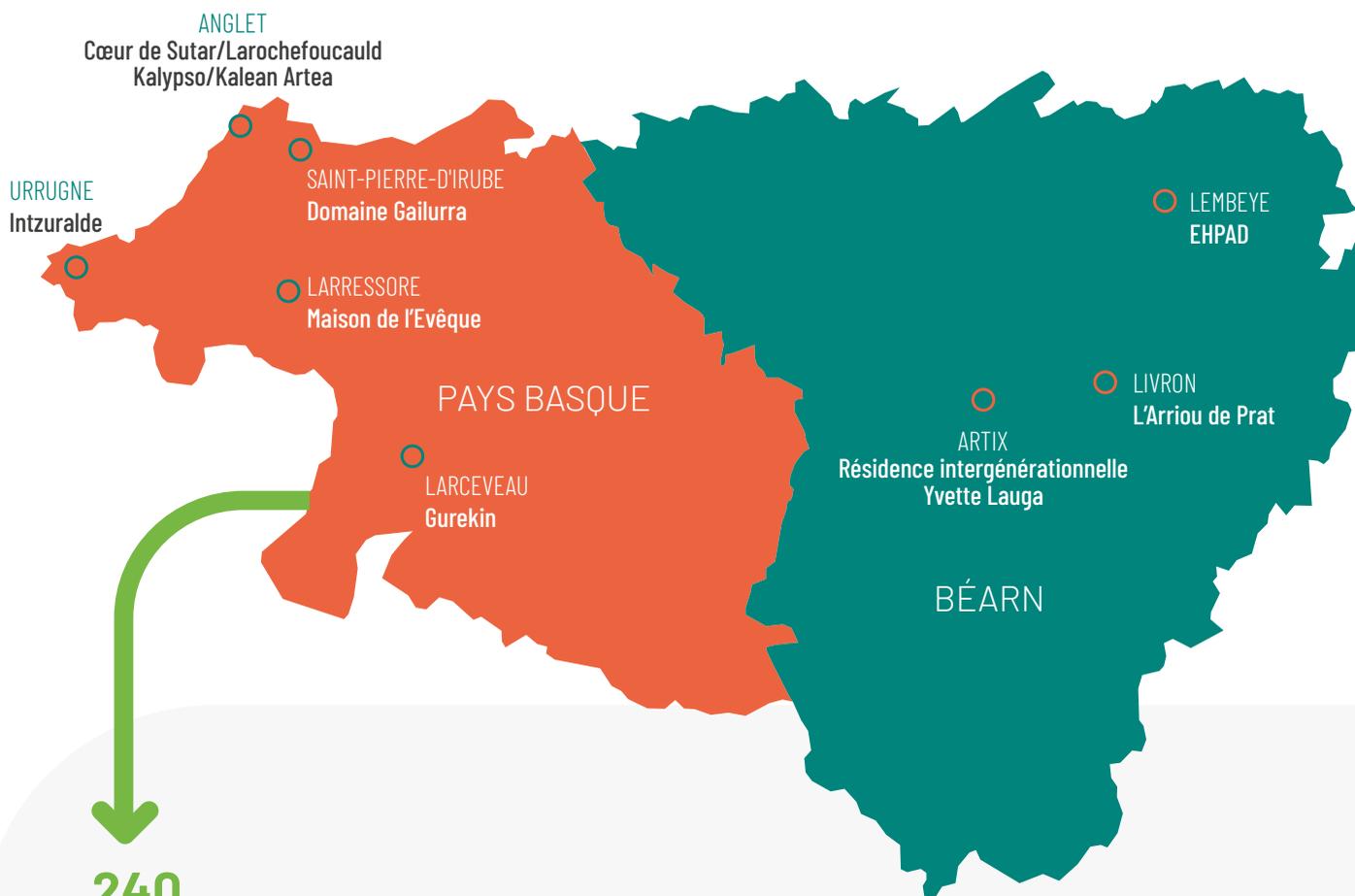
## PARTICIPER À LA CRÉATION D'UNE COHÉRENCE URBAINE

URRUGNE – INTZURALDE

**31 logements locatifs sociaux, 28 logements en accession à la propriété**

Architecte : Douarche Co architectes

Située entre mer et montagne, dans le quartier de Behobie, à proximité des commerces et des transports en commun, la résidence Intzuralde propose 59 logements au total dont 31 logements locatifs et 28 logements en accession à la propriété. De plus, une salle associative ainsi que des parkings aériens et souterrains sont mis à disposition des habitants.



## 240 LOGEMENTS LOCATIFS LIVRÉS EN 2022

COMMUNE	RÉSIDENCE	NBRE DE LOGEMENTS
Anglet	Cœur de Sutar	36
Anglet	Kalean Artea	14
Anglet	Kalypso	31
Anglet	Larochefoucauld	15
Artix	Résidence intergénérationnelle Yvette Lauga	25
Larceveau	Gurekin	6
Larressore	Maison de l'Evêque	5
Lembeye	EHPAD	68
Livron	L'Arriou de Prat	6
Saint-Pierre-d'Irube	Domaine Gailurra	17
Urrugne	Intzuralde	17
<b>TOTAL</b>		<b>240</b>

# L'accession à la propriété

L'OFFICE64 s'est engagé depuis plusieurs années dans une politique de développement de l'accession à la propriété. Elle permet à des ménages de devenir propriétaires tout en bénéficiant de prix d'achat inférieurs au marché.

## QUELLES CONDITIONS POUR EN BÉNÉFICIER ?

- 1. ACHETER**  
son logement pour en faire son habitation principale.
- 2. RESPECTER**  
des plafonds de revenus, qui diffèrent selon la situation géographique du bien, la situation familiale et la formule d'accession choisie.
- 3. ACTER**  
que la revente est conditionnée.

## 4 POSSIBILITÉS POUR DEVENIR PROPRIÉTAIRE

### UNE ACCESSION DIRECTE

Le client devient propriétaire dès la signature. 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 6 mois : 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, exonération de la taxe foncière pendant 15 ans, pas d'intérêts intercalaires.

### UN BAIL RÉEL SOLIDAIRE

Le client devient propriétaire du bâti dès la signature de l'acte de vente. Le terrain reste propriété de l'OFFICE64 et le client verse une redevance mensuelle. Le prix des terrains à bâtir peut être un frein à la construction et à l'acquisition de logements. Le BRS permet de proposer des prix de vente modérés.

### LA VENTE DE PATRIMOINE

Une autre opportunité d'acquisition, notamment pour les locataires de l'OFFICE64, est donnée par la mise en vente du patrimoine. Pour cela, la résidence doit avoir plus de 10 ans, et l'OFFICE64 doit disposer de toutes les autorisations administratives en vigueur.

## QUELS AVANTAGES ?

- Acheter un logement de qualité à un prix nettement inférieur au prix du marché et sans frais d'agence, les prix au m<sup>2</sup> étant plafonnés réglementairement.
- Disposer d'un logement qui s'inscrit dans la politique actuelle de développement durable, conforme aux dernières normes énergétiques, acoustiques et environnementales.
- Bénéficier de plusieurs dispositifs de protection notamment une garantie de rachat et d'une assurance revente.
- Être accompagné et conseillé tout au long de son projet, sur le bien, le financement, etc.



Cœur de Sutar - Anglet



## 68 LOGEMENTS LIVRÉS EN 2022

COMMUNE	RÉSIDENCE	PSLA
Anglet	Cœur de Sutar	35
Anglet	Larochefoucauld	5
Arcangues	Herrian	5
Lons	Les Jardins de Vienne	12
Urrugne	Intzuralde	11
<b>TOTAL</b>		<b>68</b>



Résidence Alorrean - Mouguerre

## 53 PROJETS LANCÉS EN 2022

**MOUGUERRE**  
ALORREAN

**31 EN BAIL RÉEL SOLIDAIRE**  
**14 EN ACCESSION DIRECTE**

**ANGLET**

LE CLOS DES 5 CANTONS  
**5 EN BAIL RÉEL SOLIDAIRE**

**BIARRITZ**

LAMANDÉ  
**3 EN BAIL RÉEL SOLIDAIRE**

# La gestion du patrimoine

Nos équipes au service des résidents.

L'OFFICE64 s'occupe des demandes et attributions de logements en tant que gestionnaire. Une mission qui réunit des équipes sensibles aux différents profils et besoins des locataires, pour une gestion de proximité optimisée.

## GESTION DE PROXIMITÉ

**3** agences se répartissent le patrimoine :

L'AGENCE CENTRE OUEST  
située au siège à Bayonne, gère la partie  
Côte Basque de Biarritz à Boucau et l'intérieur  
du Pays Basque.

L'AGENCE CÔTE BASQUE SUD  
située à Saint-Jean-de-Luz, gère les communes  
de l'ancien EPCI Sud Pays Basque.

L'AGENCE BÉARN  
située à Billère et son Pôle Proximité à Orthez,  
gère les communes béarnaises.

Sur le terrain, les gardiens d'immeuble sont les premiers interlocuteurs des locataires. Au sein des agences, des équipes pluridisciplinaires assurent le suivi des locataires (gestion du bail, état des lieux, gestion de l'entretien technique, impayés, troubles de voisinage).

## DEMANDES DE LOGEMENTS

**59 %**  
Côte Basque

**5 %**  
Reste du  
Pays Basque

**10 %**  
Reste du  
Béarn

**26 %**  
Agglomération  
de Pau

**21 000**  
DEMANDES\*



**DONT 95 %**  
DEMANDES EXTERNES  
(non locataires de l'OFFICE64)

Les catégories demandées sont surtout des petits logements (57 % pour des T1 ou T2). Les principaux motifs des demandes sont les situations de séparation/divorce, la cherté du loyer, le changement de lieu de travail et l'inadéquation de la taille du logement.

**ET 5 %**  
DEMANDES DE MUTATION INTERNES  
(locataires de l'OFFICE64)

Les demandes de T1/T2 sont également majoritaires (43 %). Les principaux motifs de demandes sont l'inadéquation de la taille du logement et l'inadaptation au handicap ou à la perte d'autonomie.



\*Au 31/12/2022

## PROFILS DES LOCATAIRES

**24 271**  
LOCATAIRES



**69 %** ont des ressources inférieures à 60% des plafonds PLUS



**56 %** de ménages sans enfant (couples ou personnes seules)



**26 %** ont plus de 65 ans  
**28 %** ont moins de 30 ans

Le niveau de ressources des nouveaux locataires demeure fragile (77 % ont des ressources inférieures à 60 % des plafonds PLUS).

Le profil des nouveaux entrants : ce sont des ménages avec enfants (53 %) et 8 % des entrants ont plus de 65 ans.

## ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS

**878**  
ATTRIBUTIONS\*

**52 %**  
Côte Basque

**7 %**  
Reste du Pays Basque

**27 %**  
Reste du Béarn

**14 %**  
Agglomération de Pau

\*dont 168 appartements neufs

### ZOOM SUR LES ATTRIBUTIONS

**10 %**  
MUTATIONS INTERNES

**17 %**  
D'AUGMENTATION D'ATTRIBUTIONS DE T4

**10 %**  
DE DIMINUTION D'ATTRIBUTIONS DE T1 ET T2

**7 %**  
DE DIMINUTION D'ATTRIBUTIONS DE T3

**19**  
ATTRIBUTIONS À DES RÉFUGIÉS UKRAINIENS

**16** secteur Béarn  
**3** secteur Pays Basque

**25**  
ATTRIBUTIONS À DES ASSOCIATIONS

**18** réfugiés ou mineurs non-accompagnés (France Horizon, ISARD COS, OGFA, SEAPB, Mission père cestac)

**2** victimes de violences (Atherbea, Du côté des femmes)

**5** autres publics (SOLIHA, SEAPB)

### FOCUS

## LES COMMISSIONS D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS ET D'EXAMEN DE L'OCCUPATION DES LOGEMENTS (CALEOL)

Pour attribuer les logements, la CALEOL tient compte de plusieurs critères : la situation d'urgence, l'ancienneté de la demande, la composition familiale et la catégorie de logements disponibles.

Il existe deux commissions d'attribution, l'une à Bayonne, l'autre à Billère. Elles se sont réunies une cinquantaine de fois. 56 % des logements libérés ont été examinés par la commission d'attribution de Bayonne. L'ensemble des attributions se fait dans le respect des contingents de réservation de logement (Contingent préfectoral, collectivités locales, Action logement) et des publics prioritaires définis par la loi et par les conventions locales (PDALHPD, Accord Collectif, Convention Intercommunale d'Équilibre Territorial de l'Agglomération Paloise...).

Depuis la loi ELAN, la CALEOL est chargée d'examiner périodiquement les conditions d'occupation des logements en zone tendue :

- Elle a donné une suite favorable à 30 demandes d'adaptation au handicap en 2022 avec une prise en charge des travaux par l'OFFICE64.
- Elle a également examiné 31 situations de sous-occupation. Dans ce cadre, la commission peut émettre des avis comme par exemple, préconiser un rendez-vous avec une conseillère sociale de l'OFFICE64, déposer une demande de mutation...



## 02. Développer une offre diversifiée

### ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES FRAGILES

#### L'OFFICE64 DISPOSE D'UNE FORTE ÉQUIPE SOCIALE



En 2022, la volonté de l'OFFICE64 a été de renforcer l'accompagnement social et la prévention en regroupant les conseillères sociales (10), les gestionnaires contentieux (2) et les référents tranquillité sécurité (2) des 3 agences dans un même service. Cette réorganisation a permis d'obtenir une vision transversale, globale et uniforme au service des locataires.

Les conseillères sociales accompagnent les locataires nécessitant un suivi personnalisé ayant des problématiques liées au logement (défaut d'hygiène, aide budgétaire, handicap et troubles de la santé mentale...). Elles préviennent et traitent les impayés de loyers en étudiant avec les locataires la gestion de leur budget afin de trouver des solutions de paiement (plan d'apurement, dossier de surendettement, demande d'aides FSL...). 1 244 locataires ont été accompagnés par les conseillères sociales de l'OFFICE64 en 2022 dont 405 qui ont bénéficié d'un accompagnement de longue durée.

Lorsque les problématiques subsistent, les gestionnaires contentieux engagent et suivent les actions judiciaires tout en continuant le partenariat avec les services sociaux et les instances locales ainsi qu'en essayant de trouver une issue favorable au locataire.

L'objectif de ce service est de favoriser le maintien dans les lieux des populations les plus fragiles.

#### ACCOMPAGNER LE PARCOURS RÉSIDENTIEL DES LOCATAIRES

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

#### TAUX D'IMPAYÉS DE L'EXERCICE

**2,5 %**  
(médiane Offices : 3.3 %)

**53 %**  
de nos locataires  
sont bénéficiaires  
d'une aide au logement

#### PROPOSER UN LOGEMENT ADAPTÉ AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (PMR)

En 2022, environ 100 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.

#### FORMER LE PERSONNEL DE PROXIMITÉ

Au cours du 2<sup>ème</sup> semestre 2022, plusieurs agents de l'OFFICE64 ont été formés aux Premiers Secours en Santé Mentale afin d'acquérir des connaissances de base dans ce domaine, d'appréhender plus facilement des locataires ayant des troubles de la santé mentale et d'intervenir de manière adaptée en cas de situation de crise.

#### 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. **404 €** loyer moyen hors charges pour un T3.

#### GARANTIR LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE DES LOCATAIRES

Les agences de proximité interviennent dans cette mission sur un premier niveau. Puis les deux référents tranquillité sécurité prennent le relais lorsqu'il s'agit de problèmes de voisinage récurrents ou graves. Leurs actions permettent souvent de régler des conflits et de préserver la qualité de vie en collectivité.

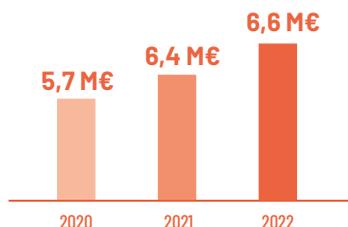
En 2022, les services de l'OFFICE64 ont enregistré 2300 sollicitations dans le cadre de l'atteinte à la tranquillité, sécurité, hygiène et non-respect du règlement intérieur. Parmi celles-ci, 812 concernent plus particulièrement les troubles du voisinage.



## 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 de gros entretien réalisés par la DRC ont représenté

**6,6 M€** en 2022.



### 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.

**14 350** réclamations techniques ont été enregistrées en 2022 (63 % des sollicitations totales).

**75 %** des réclamations concernent les menuiseries, la plomberie ou l'électricité.

### LES REMISES EN ÉTAT DES LOGEMENTS VACANTS

Le coût s'élève à **1 420 €** par logement, dont près de 94 % 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

Il permet de traiter les problèmes techniques urgents tous les jours 24h/24.

Près de **210** appels téléphoniques nécessitant une action ont été reçus en 2022.

## Mon portail locataire

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

Simple, intuitif et pratique : gérez votre location en ligne depuis votre espace locataire.

Accessible 24h/24 et 7j/7 depuis votre ordinateur, smartphone, tablette.



### ASSURER LA GESTION DES SOLLICITATIONS DES LOCATAIRES

L'OFFICE64 s'est doté d'un Portail Locataire : c'est un outil d'échange incontournable avec le locataire.

C'est un **espace personnalisé, sécurisé et accessible 7j/7 et 24h/24** qui permet au locataire de modifier et de mettre à jour ses informations personnelles, de retrouver ses quittances de loyer, ses avis d'échéance, de payer en ligne son loyer, de créer et suivre ses sollicitations.

Depuis son lancement, 63 % des locataires se sont inscrits et en 2022, près de 8 800 sollicitations ont été saisies par l'intermédiaire du portail locataire (39 % des sollicitations totales).

# L'entretien du patrimoine

Entretien du patrimoine aujourd'hui pour mieux répondre aux enjeux de demain.

En tant qu'acteur responsable du logement social, l'OFFICE64 dédie une partie de sa mission à l'entretien et la rénovation de son parc de logements dans les Pyrénées-Atlantiques. Si les enjeux sont principalement en faveur des locataires, ils le sont aussi pour le territoire et l'environnement.

## CHIFFRES-CLÉS

**28 ans**

ÂGE MOYEN  
DU PATRIMOINE

**1 481**

AVEC UNE  
CHAUDIÈRE COLLECTIVE



## TRAVAUX SUR LE PATRIMOINE

**5,9 M€**

Gros entretien  
(peinture, gros travaux, mises en  
état suite à états des lieux)

**4 M€**

Réhabilitation  
(rénovation énergétique,  
réparations chaudières)

**2,3 M€**

Entretien courant

**12,2 M€**  
DE TRAVAUX\*

\* hors foyers

## UN ENGAGEMENT IMPORTANT POUR L'ENTRETIEN ET LA RÉNOVATION DU PATRIMOINE

L'OFFICE64 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 :

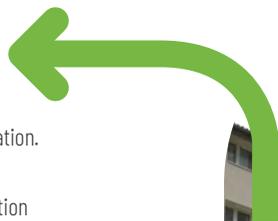
Par le traitement de l'enveloppe comme les toitures, les terrasses, l'isolation extérieure et la pose de doubles vitrages et par traitement ou l'apport d'équipements de dernière génération comme les radiateurs, la production de chauffage (chaudières, pompes à chaleur) et l'utilisation d'énergies renouvelables.

#### 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, de résidentialisation...



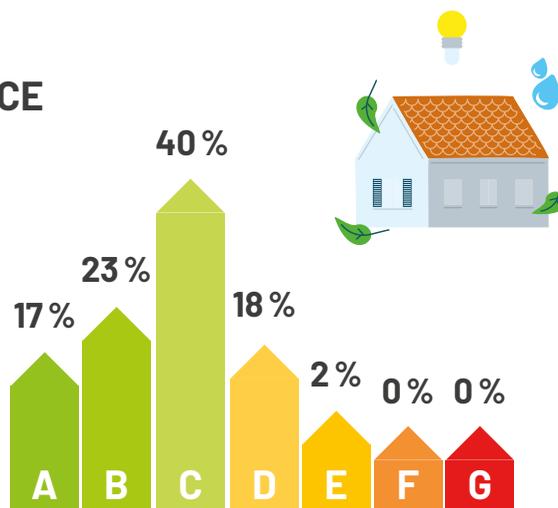
# DES RÉHABILITATIONS AXÉES SUR L'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DU PARC

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

Le plan stratégique de patrimoine prévoit de traiter tous les logements de classe E avant fin 2024, ce qui permettra un très bon classement du parc de l'OFFICE64.

De ce fait, l'OFFICE64 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 DE RÉHABILITATIONS SIGNIFICATIVES EN 2022

COMMUNE	RÉSIDENCE	TRAVAUX
ANGLET	Plaisance	Ravalement de façade
BIARRITZ	Castilla	Réfection des balcons
CHERAUTE	Jauregia	Désamiantage de la toiture
ESPELETTE	Eyraguibel	Fin de la réhabilitation des 21 lgts
GELOS	Gaston Marsan	Travaux d'accessibilité + amélioration
ISTURITS	Pausa Lekua	Changement des garde-corps
JURANÇON	Gaston Cambo	Mise en place de containers enterrés
MOUGUERRE	Gastelu Ondoa	Ravalement de façade
ORTHEZ	Bellevue	Fin de la réhabilitation des 40 lgts
ORTHEZ	St Bernard	Démarrage de la réhabilitation des 36 lgts
PUYOO	L'Estibat	Démarrage de la réhabilitation des 25 lgts
ST-JEAN-DE-LUZ	Bibal	Ravalement de façade
ST-JEAN-DE-LUZ	Ichaca	Fin des travaux de reprises des évacuations des EU



Rapport

d'activité

...

03



L'OFFICE64,  
acteur de lien  
social

**Dialoguer avec  
les locataires** ————— 29  
**Assurer un partenariat** — 29



**L'OFFICE64 va plus loin dans l'expérience de ses locataires et innove dans les services proposés pour répondre à son principal objectif : plus d'utilité sociale.**

### **DIALOGUER AVEC LES LOCATAIRES**

Les locataires sont représentés par 4 locataires élus pour 4 ans. Ils siègent au Conseil d'Administration où ils expriment leur position sur l'ensemble des sujets.

Par ailleurs, toutes 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 leur logement lors des livraisons de programmes neufs, lors de programmes de réhabilitation ou de travaux impactant le cadre de vie...



### **ASSURER UN PARTENARIAT AVEC LES ASSOCIATIONS ET INSTITUTIONS LOCALES**

Depuis plusieurs années, l'OFFICE64 a à cœur de s'adapter aux problématiques des publics en difficulté en louant directement des appartements à des associations ou CCAS agréés à l'intermédiation locative en vue de sous-louer à des demandeurs ayant des besoins particuliers ou rencontrant une difficulté dans leur parcours résidentiel (personnes en situation de handicap, victimes de violences conjugales, demandeurs d'asile...).

Par ailleurs, par le biais du dispositif AVDL (24 en 2022) et du bail glissant (22 en 2022), un accompagnement avec une association et le service social de l'OFFICE64 permet aux locataires fragiles d'entrer dans un logement autonome de manière encadrée (aide au déménagement, demande aides sociales...). C'est avec cet accompagnement que l'OFFICE64 a pu accueillir au sein de son parc immobilier 19 familles de réfugiés ukrainiens en 2022. Ces partenariats sont une source de richesse pour l'OFFICE64 car ils permettent un étayage coordonné entre les travailleurs sociaux de chaque structure et une meilleure prévention des risques locatifs.

### LA COHABITATION INTERGÉNÉRATIONNELLE



La loi Elan a créé un contrat de cohabitation intergénérationnelle solidaire pour inciter les séniors de 60 ans et plus à sous-louer une partie de leur logement à des jeunes de moins de 30 ans. L'OFFICE64 et le CROUS Bordeaux Aquitaine ont construit ensemble un projet permettant de favoriser l'accès au logement des étudiants qui ne bénéficient pas d'un logement (universitaire ou autres) en raison d'une forte tension immobilière. Ainsi, un locataire sénior peut sous-louer une chambre disponible de son logement (situation de sous-occupation) moyennant une contrepartie financière modeste.

Cette expérimentation innovante de 2 ans sur le territoire de la Côte Basque va permettre aux locataires de l'OFFICE64 d'augmenter leurs ressources et aux étudiants du CROUS d'accéder à un habitat le temps d'un stage ou d'études plus longues. Après la signature de la convention et l'élaboration des documents préparatoires nécessaires, les premières cohabitations intergénérationnelles devraient se concrétiser au cours du 2<sup>ème</sup> semestre 2023.



### LES ANIMATIONS DE QUARTIERS

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. Des animations de compostage sont aussi organisées dans les résidences avec Bil ta Garbi et la Communauté Pays Basque pour sensibiliser les locataires à la réduction des déchets.

La fête des voisins et les animations de quartier en partenariat avec les centres socioculturels (Jurançon, Anglet, Saint-Jean-de-Luz, Hendaye...) et autres associations (graff, recyclage vélos...) participent à dynamiser les quartiers et réduire les incivilités.

# Rapport d'activité Office foncier solidaire

Lancés en 2016, les Offices Foncier Solidaire (OFS) sont des organismes à but non lucratif, agréés par l'État. Ils ont pour objet d'acheter et de conserver la propriété des terrains sur lesquels seront situés les logements vendus en BRS.

**Les OFS permettent de créer un parc pérenne de logements abordables pour pallier aux problèmes de logements principalement en zone tendues.**

**L'OFFICE64, qui est agréé OFS, souhaite permettre au plus grand nombre d'accéder à la propriété.**



**En 2022, l'OFFICE64 a :**

- poursuivi ses études et le montage de projets en BRS, en collaboration avec les collectivités territoriales.

Au total, ce sont **156 logements** (16 résidences) qui ont fait l'objet d'études de faisabilité.

- lancé l'ordre de service pour **92 logements** (8 résidences).  
*Voir détails dans le tableau ci-dessous.*

- œuvré pour la commercialisation de

**2 programmes en BRS** (Anglet Clos des 5 cantons et Mouguerre Alorrean) et ayant abouti à la signature de 21 contrats de réservation.

- poursuivi un **travail d'information** auprès des élus et des acquéreurs potentiels.

COMMUNE	RÉSIDENCE	NBRE DE LOG	MODALITES DE CONSTRUCTION
ANGLET	Corisande (Dous Bos - l'Eclaircie)	27	VEFA
ANGLET	Domaine des 5 Cantons	8	VEFA
ANGLET	Erreka	5	VEFA
ANGLET	Erreka	5	MOD
ANGLET	Le Clos des 5 Cantons	5	VEFA
BIARRITZ	Lamandé	3	MOD
MOUGUERRE	Alorrean	31	MOD
SAINT-JEAN-DE-LUZ	Bizipoz	8	VEFA
<b>TOTAL</b>		<b>92</b>	

VEFA : Vente en l'état futur d'achèvement  
MOD : Maîtrise d'ouvrage directe

Rapport  
d'activité  
2022



OFFICE 64  
de l'Habitat