



Rapport
d'activité

2021



PROCHE DES TERRITOIRES,
PROCHE DE VOUS





Rapport
d'activité

2021



Édito



L'année 2021, a été marquée par la poursuite de notre activité de construction, avec la livraison de plus de 360 logements, dont plusieurs résidences emblématiques à Saint-Jean-de-Luz Lilitegia, Ciboure Harrobia ou Boucau la Sablière.

Ces projets ont pu voir le jour grâce à l'implication de toutes et tous et pour cela je remercie l'ensemble des collaborateurs.

Nous le savons, le logement est un maillon indispensable à la construction et à l'épanouissement de la vie de nos locataires et futurs locataires. Malgré les difficultés rencontrées, la mobilisation des équipes de notre organisation nous a permis d'être aux côtés des locataires et d'accompagner les accédants tout en continuant à être force de proposition auprès des élus de notre territoire.

Au regard des nouvelles dispositions législatives, nous avons travaillé à adapter notre organisation afin de répondre aux enjeux du logement de demain. Pour aller plus loin, nous avons été à l'initiative de la création de la Société Anonyme de Coordination Habitat Pays Basque Adour Béarn (HPBAB), en association avec Habitat Sud Atlantique. Avec la mise en place d'un Conseil de Surveillance et d'un Directoire, cette nouvelle entité utile au territoire amène un espace de discussion collégiale entre les deux offices.

L'ambition est grande : créer des synergies pour œuvrer encore plus à la satisfaction des besoins et garantir un service de proximité sur l'ensemble du Département des Pyrénées-Atlantiques et du Sud des Landes. Le territoire a besoin de nous !

Claude OLIVE - Président



Depuis 70 ans, l'OFFICE64 est un opérateur social de premier plan sur notre territoire, mais face aux évolutions réglementaires, sociétales et environnementales, nous nous devons d'adapter notre organisation afin de parfaire notre mission de service public. C'est pourquoi l'année 2021 a été marquée par d'importants projets internes.

Tout d'abord, avec la transformation de l'organisation de plusieurs services pilotes : la Direction Relation Clientèle (DRC), la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage (DIRMOA). Pour ce faire, une démarche de co-construction avec l'ensemble des collaborateurs a été amorcée afin de repenser l'organisation, les méthodes et les outils. Saluons le lancement du plan d'amélioration de la DRC et ses premières actions concrètes afin d'optimiser la satisfaction client par un service rendu de qualité.

Soulignons également le lancement opérationnel de la SAC Habitat Pays Basque Adour Béarn, qui dispose de ses propres instances décisionnaires.

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

Je suis reconnaissant de l'engagement collectif de toutes et tous afin de relever le défi majeur du logement pour notre territoire.

Thierry MONTET - Directeur Général



Sommaire



LES REPÈRES ESSENTIELS	5
Chiffres-clés	6
L'OFFICE64 de l'Habitat	7
Nos engagements RSE	8
Ressources humaines	10
Faits marquants 2021	12
Perspectives	13
DÉVELOPPER UNE OFFRE DIVERSIFIÉE	14
L'OFFICE64, acteur économique	15
Les logements locatifs	16
L'accession sociale	20
La gestion du patrimoine	22
L'entretien du patrimoine	26
L'OFFICE64, ACTEUR DE LIEN SOCIAL	28
Dialoguer avec les locataires	28
Assurer un partenariat	29
Les jardins partagés	30



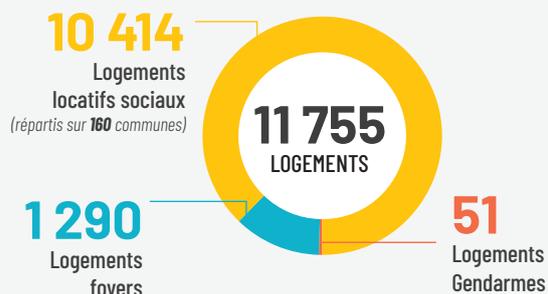
Les repères essentiels

Chiffres-clés	_____	6
L'OFFICE64 de l'Habitat	_____	7
Nos engagements RSE	_____	8
Ressources humaines	_____	10
Faits marquants 2021	_____	12
Perspectives	_____	13

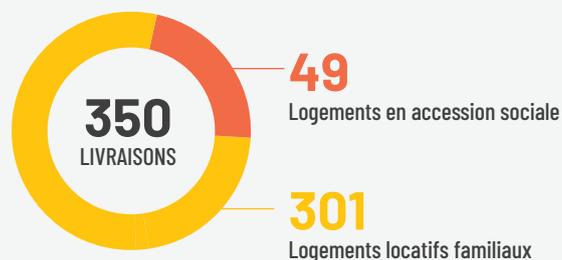
Chiffres-clés

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 2021.

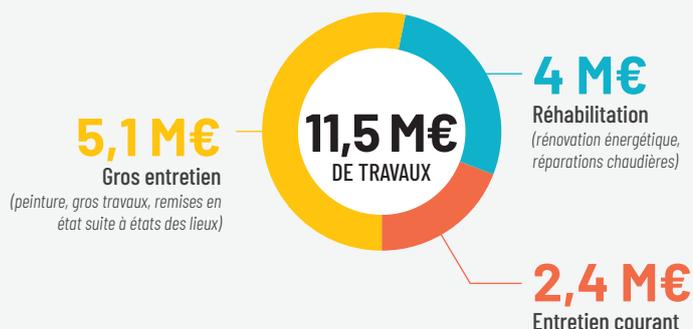
PATRIMOINE



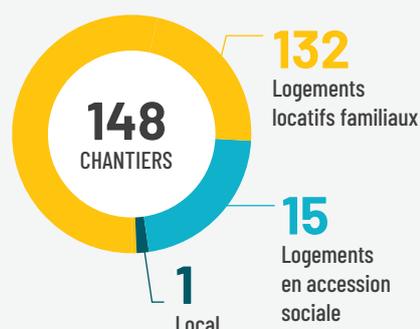
LIVRAISONS



TRAVAUX SUR LE PATRIMOINE



MISES EN CHANTIER



EFFECTIF

224 employés

œuvrent quotidiennement pour assurer la bonne gestion du parc de logements

DONT

172 agents administratifs

52 gardiens d'immeuble

ÉLÉMENTS FINANCIERS

47 972 K€ LOYERS

5 658 K€ AUTOFINANCEMENT NET HLM

INDICATEURS DE GESTION

7 % TAUX DE ROTATION

2,6 % VACANCE LOCATIVE (médiane des Offices 2020 : 5,5%)

2,5 % IMPAYÉS DE L'EXERCICE DE LOYERS ET CHARGES (médiane des Offices 2020 : 3,3%)

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 produit en moyenne 350 logements neufs par an. Ce programme ambitieux permet de proposer une **offre diversifiée de logements en location et en accession sociale à la propriété.**



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^{er} 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 sociale, 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



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



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



Ressources humaines

Des équipes organisées et mobilisées sur le territoire.

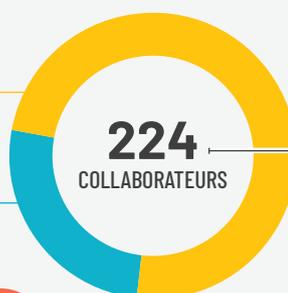
En 2021, ce sont 224 collaborateurs répartis à travers le département des Pyrénées-Atlantiques qui, main dans la main, ont agi en faveur du lien social par l'Habitat.

NOS ÉQUIPES EN 2021



75%
femmes

25%
hommes



46 ans
de moyenne d'âge

11 ans
d'ancienneté moyenne

+26 salariés
recrutés en 2021

Indice égalité
Homme-Femme 2021 **85/100**

JOURS DE FORMATION

538 (2019)

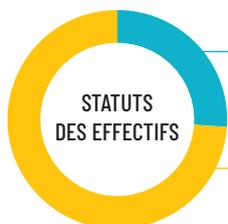
157 (2020)

355 (2021)

Nombre
de personnes
formées

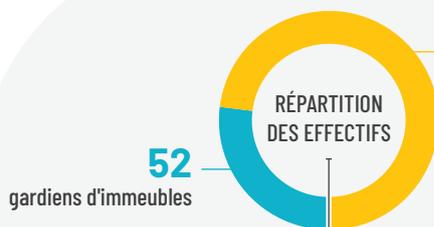


ZOOM SUR LES EFFECTIFS



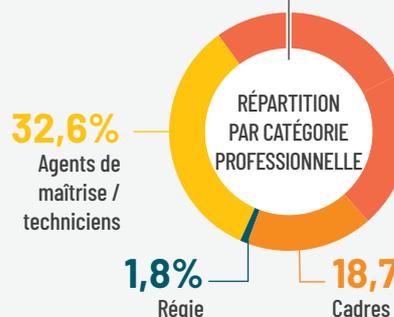
23,6%
fonctionnaires

76,4%
salariés OPH

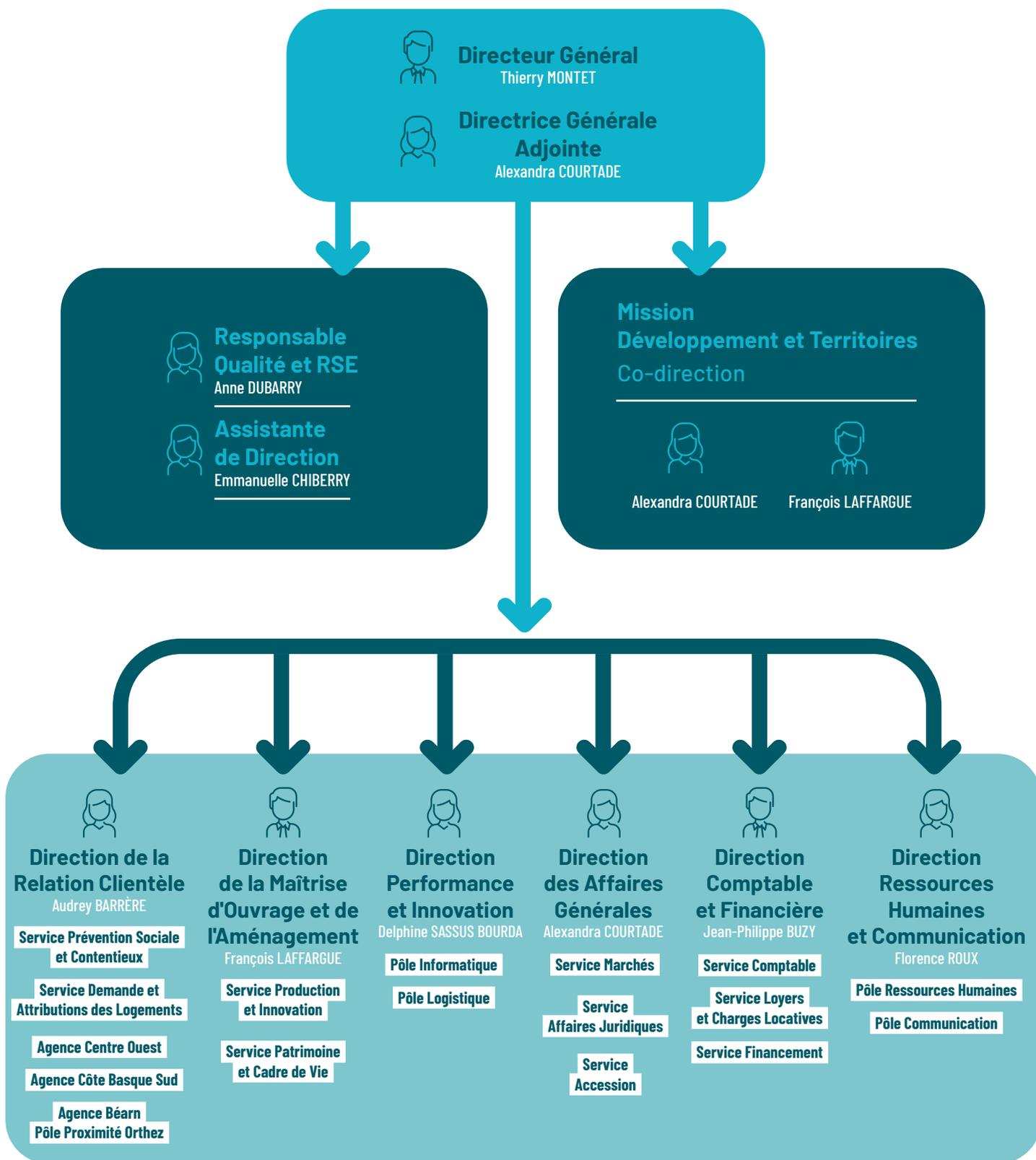


172
personnel administratif et
technique

106 dans les services généraux
66 en agences de proximité



ORGANIGRAMME GÉNÉRAL DES SERVICES 2021



Faits marquants 2021

JANVIER 2021

L'OFFICE64 de l'Habitat a fêté en 2021 son 70^{ème} anniversaire. Ainsi, tout au long de l'année, nous avons mis en place un certain nombre d'actions en faveur des élus, partenaires, collaborateurs et locataires. À l'occasion de cet anniversaire, l'arbre a été choisi pour symboliser les 70 années passées pour construire et faire de l'habitat un droit pour tous !



FÉVRIER 2021

- Remise du prix du Challenge de la Mobilité à l'OFFICE64.
- La Banque des Territoires souscrit pour 11,55 millions d'euros de titres participatifs auprès de l'OFFICE64 de l'Habitat.

JUIN 2021

- Remise officielle du LABEL HS2[®] pour la Résidence Sociale Séniors « Petit Désir ».
- Signature d'une convention de partenariat avec l'ANTIC PAYS BASQUE afin de soutenir le projet EKIN. Plateforme numérique de mise en relation entre particuliers, EKIN peut se targuer d'être un réseau social local, innovant et altruiste ! Co-financé par les fonds Interreg POCTEFA et AG2R La mondiale, le projet EKIN vise à développer le numérique dans l'action sociale et médico-sociale et à faciliter la mise en relation des citoyens, associations culturelles, sportives, éducatives et toute personne accompagnée en établissement social et médico-social.



JUILLET 2021

Obtention de l'agrément d'Office Foncier Solidaire. Cet outil permet de proposer des logements en accession à la propriété à prix maîtrisés sur les zones tendues.

SEPTEMBRE 2021

Signature d'une convention avec l'association «Père Cestac». L'OFFICE64 de l'Habitat met à disposition dans le cadre de son Dispositif d'Accueil de Mineurs Non Accompagnés (DAMNA), des logements pour des jeunes confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance par une Ordonnance de Placement Provisoire délivrée par le Procureur de la République. Il s'agit de jeunes étrangers isolés mineurs relevant de l'aide sociale à l'enfance, dont la compétence incombe au département.

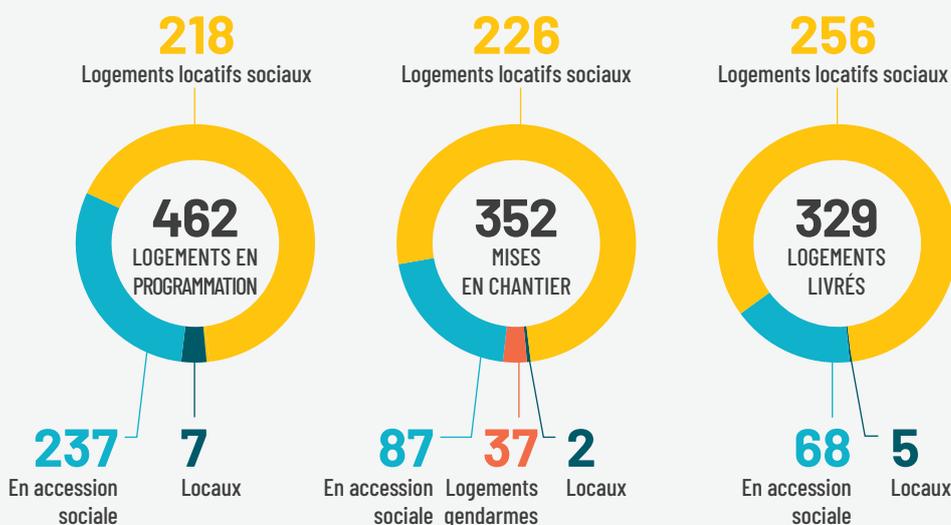
Perspectives

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 d'adapter notre offre de logements à cet enjeu de société.

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'accession sociale à la propriété.

PRÉVISIONS 2022



NOVEMBRE 2021

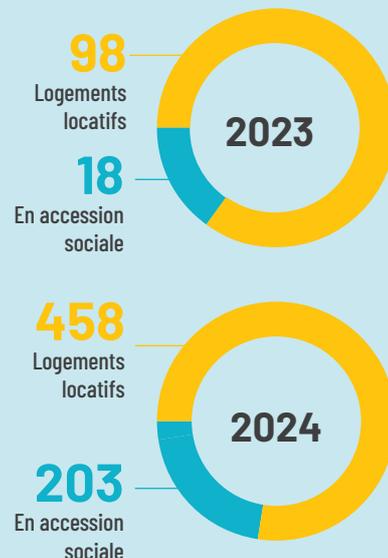
Journée de plantations dans le Béarn à Lons. L'objectif était de vivre un moment de partage, de convivialité et de cohésion entre nos locataires, les élus locaux et nos partenaires. De plus, par cette action, la volonté était de faire participer nos locataires à l'amélioration de leur cadre de vie par l'embellissement des espaces verts de leur résidence et ainsi, créer un esprit de bienveillance et de respect de leur environnement.



DÉCEMBRE 2021

- Journée de plantations dans le Pays Basque à Anglet.
- Signature de la Convention d'Utilité Sociale avec l'Etat, le Département 64, la CAPB et la CAPBP. Il s'agit du projet stratégique de l'Office pour la période 2021-2026, décliné en fonction des besoins des territoires.
- Signature de la convention avec Bil Ta Garbi, chargé de la sélection, du tri et de la valorisation des déchets sur la CAPB.

OBJECTIFS





Développer une offre diversifiée

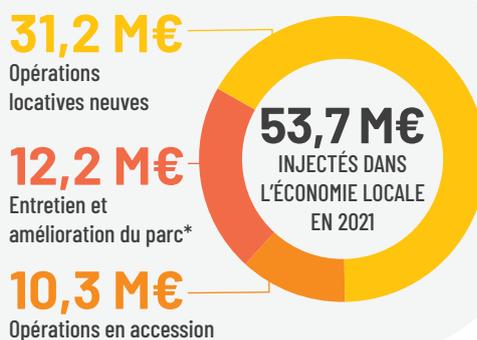
L'OFFICE64, acteur économique	15
Les logements locatifs	16
L'accession sociale	20
La gestion du patrimoine	22
L'entretien du patrimoine	26

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 54 M€ dans l'économie locale en 2021. Plus de 500 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 emploi direct.”

*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.

16 500

HEURES CONCERNÉES
EN 2021 :

Sur **5** chantiers de construction (une Résidence Intergénérationnelle à ARTIX, ANGLET « Cœur de Sutar », ANGLET « Larochevoucauld », 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.

Notre place au premier rang des bailleurs sociaux des Pyrénées-Atlantiques nous pousse à accompagner toujours plus et mieux nos locataires ainsi que nos partenaires territoriaux. Tour d'horizon des constructions neuves de logements locatifs en 2021.

RÉPONDRE À LA FORTE DEMANDE TOUT EN PROPOSANT DES LOGEMENTS ADAPTÉS AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

CIBOURE – RÉSIDENCE HARROBIA

93 logements locatifs sociaux

Architecte : Gauche Muru Dupacq

L'OFFICE64 a été retenu par la commune de Ciboure afin de réaliser des logements sur le terrain situé face au lycée maritime, seule emprise foncière restant à disposition et permettant la réalisation d'une opération d'une telle ampleur sur la commune.

Situé sur un emplacement privilégié, le projet revêt 2 enjeux importants en termes technique et architectural. En effet, le terrain possède une déclivité importante et l'implantation des différents éléments du programme cherche à réduire l'impact des constructions sur l'environnement.

Ainsi, il a été fait le choix de concentrer les espaces bâtis en partie basse du terrain, et de séquencer les bâtiments de logements en plusieurs îlots de manière à préserver des vues sur l'espace boisé entre les bâtiments.

Au niveau esthétique, le parti pris d'un revêtement pour les murs de couleur terre naît de la volonté de minimiser le plus possible l'impact visuel de l'opération, cherchant à se fondre dans la masse végétale et permettant de s'intégrer au paysage actuel.



Le projet compte également trois logements dédiés à l'association EVAH (Espace de Vie pour Adultes Handicapés). Elle a pour ambition de diversifier les formules d'accueil afin de mieux répondre aux besoins et aux demandes des bénéficiaires dans la perspective d'un accompagnement individualisé et personnalisé. Pour éviter le déracinement de la personne de son milieu de vie et de sa famille, l'association se donne pour objectif d'accompagner une quarantaine d'usagers répartis dans des services accueillant 8 à 10 personnes.

Des aménagements complémentaires ont été prévus pour ces trois logements : renforcement de la sécurité incendie (de même type que dans les établissements recevant du public), aménagement d'une salle commune, d'une cuisine collective, et d'un bureau administratif.

SOUTENIR LES PARTENARIATS AVEC LES COLLECTIVITÉS

GAN – RÉSIDENCE LES HAUTS DE GAN

8 logements locatifs sociaux

Architecte : l'agence AADI

La commune de Gan et l'OFFICE64 se sont rapprochés pour réaliser une opération de 8 logements au lieu-dit les « Hauts de Gan ». Le projet était situé sur une parcelle d'environ 2700 m² qui appartenait à la commune et qui a été ensuite achetée par l'OFFICE64.

Il s'agit ici de 8 logements familiaux : 2 T2 collectifs, 3 T3 et 3 T4 en individuels. C'est une opération en maîtrise d'ouvrage directe, qui s'intègre très bien dans son environnement, grâce à son architecture locale. Ce projet a pu voir le jour grâce au partenariat OFFICE64 / Ville de Gan.



Les Hauts de Gan - Gan

PROPOSER UNE OFFRE DE LOGEMENTS MIXTE

LONS – RÉSIDENCE ALPHA VEGA

35 logements locatifs sociaux

Architecte : Camborde Architectes

Il s'agit d'une opération réalisée en VEFA (vente en l'état de parfait achèvement) avec EIFFAGE à Lons, commune très attractive, au cœur de l'agglomération paloise.

L'OFFICE64 de l'Habitat accompagne déjà depuis plusieurs années son développement urbain, avec la livraison de plusieurs programmes.

Ce projet regroupe des financements variés : PLUS, PLAI et PLS, ce qui permet d'assurer une réelle mixité de la population. Nous avons d'ailleurs livré un autre programme en accession dans le même lotissement, à savoir les « Jardins de Vienne ».



Résidence Alpha Vega - Lons

PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT DES ESPACES PÉRIURBAINS

ARCANGUES – RÉSIDENCE GAZTELU XOKO

24 logements locatifs sociaux

Architecte : KIMU architecture/MODEX

Le programme se situe sur la commune d'Arcangues, sur la « vieille route de Saint Pée sur Nivelle » en périphérie immédiate du bourg.

L'ensemble immobilier comporte 4 bâtiments collectifs pour un total de 80 logements en accession privée, 16 en accession maîtrisée (Bat A, B et E) et 24 logements locatifs sociaux (Bat F) répartis en 14 T2, 6 T3 et 4 T4. Ce programme contribue à la mixité sociale sur notre territoire.

Le permis de construire a été initialement déposé par le promoteur MINDURRY qui a vendu en VEFA le bâtiment F du projet à l'OFFICE64 de l'Habitat.

Situé proche du château d'Arcangues mais aussi à deux pas du centre historique du village et de ses commerces, cet ensemble immobilier permet d'accéder rapidement à Biarritz et Bayonne.



Résidence Gaztelu Xoko - Arcangues

PROPOSER UNE OFFRE DE LOGEMENTS ADAPTÉE AUX BESOINS DES COMMUNES

SAINT-JEAN-DE-LUZ – RÉSIDENCE KUKULORE – PROGRAMME LILITEGIA

40 logements locatifs sociaux

Architecte : MONTOURO

À l'entrée de SAINT-JEAN-DE-LUZ, le site de « Trikaldi » en bordure de l'avenue André Ithurralde, qui accueillait les services du Centre Hospitalier de la Côte Basque, a connu une profonde mutation.

Ce terrain, est en partie toujours occupé par le Centre Hospitalier de la Côte Basque (CHCB), et est actuellement propriété de l'Établissement Public Foncier Local (EPFL). L'EPFL va revendre ce terrain progressivement à l'OFFICE64.

Grâce à l'intervention de l'EPFL, à la ville de SAINT-JEAN-DE-LUZ qui a modifié son plan local d'urbanisme et participé financièrement, et à la minoration foncière consentie par la Communauté d'Agglomération Pays Basque et l'EPFL, ce projet emblématique de par son importance, a pu voir le jour. Il permet ainsi à la ville d'étendre son parc locatif social.

Le programme Lilitegia se fera en 2 phases, avec l'édification de 116 logements par l'OFFICE64 : 1^{ère} tranche livrée fin Novembre 2021 : 40 appartements locatifs sociaux (19 PLUS – 14 PLAI – 7 PLS) et 36 en location accession, une 2^{ème} tranche comportera 40 logements (32 logements locatifs et 8 logements en BRS), livrés en 2024.

L'aménagement paysager au centre du programme a été un élément essentiel dans la conception de l'architecte Miguel MONTOURO.

L'aspect paysager a également été traité sur les derniers niveaux de bâtiments



et plus particulièrement sur le toit terrasse du bâtiment locatif KUKULORE qui accueille des jardins partagés. L'idée initiale lancée par l'architecte Miguel MONTOURO était d'attirer les résidents vers les toits-terrasses et les connecter au magnifique panorama de la Rhune. De là, germe le projet de développer une véritable activité associative, proposer un lieu de vie et du lien social.

Ce programme illustre le partenariat public-privé entre un promoteur (Alday) et un opérateur public et l'OFFICE64, permettant ainsi d'assurer une mixité sociale dans l'opération.

BOUCAU – RÉSIDENCE LA SABLÈRE

70 logements locatifs sociaux

Architecte : KIMU architecture/MODEX

Afin de pouvoir financer la restructuration de ce quartier, l'OFFICE64, après consultation des promoteurs, a cédé une part du foncier à BOUYGUES pour la réalisation de 30 logements en accession libre. L'Office a alors engagé les travaux pour 70 logements locatifs sociaux.

Dans un 4^{ème} bâtiment, à l'écart, une salle de convivialité à la disposition des locataires a été construite, un effort important a été fait sur l'aménagement des espaces extérieurs pour permettre d'avoir des lieux de rencontres pour les locataires avec notamment des jardins potagers, un cheminement paysager et un espace « pétanque ».

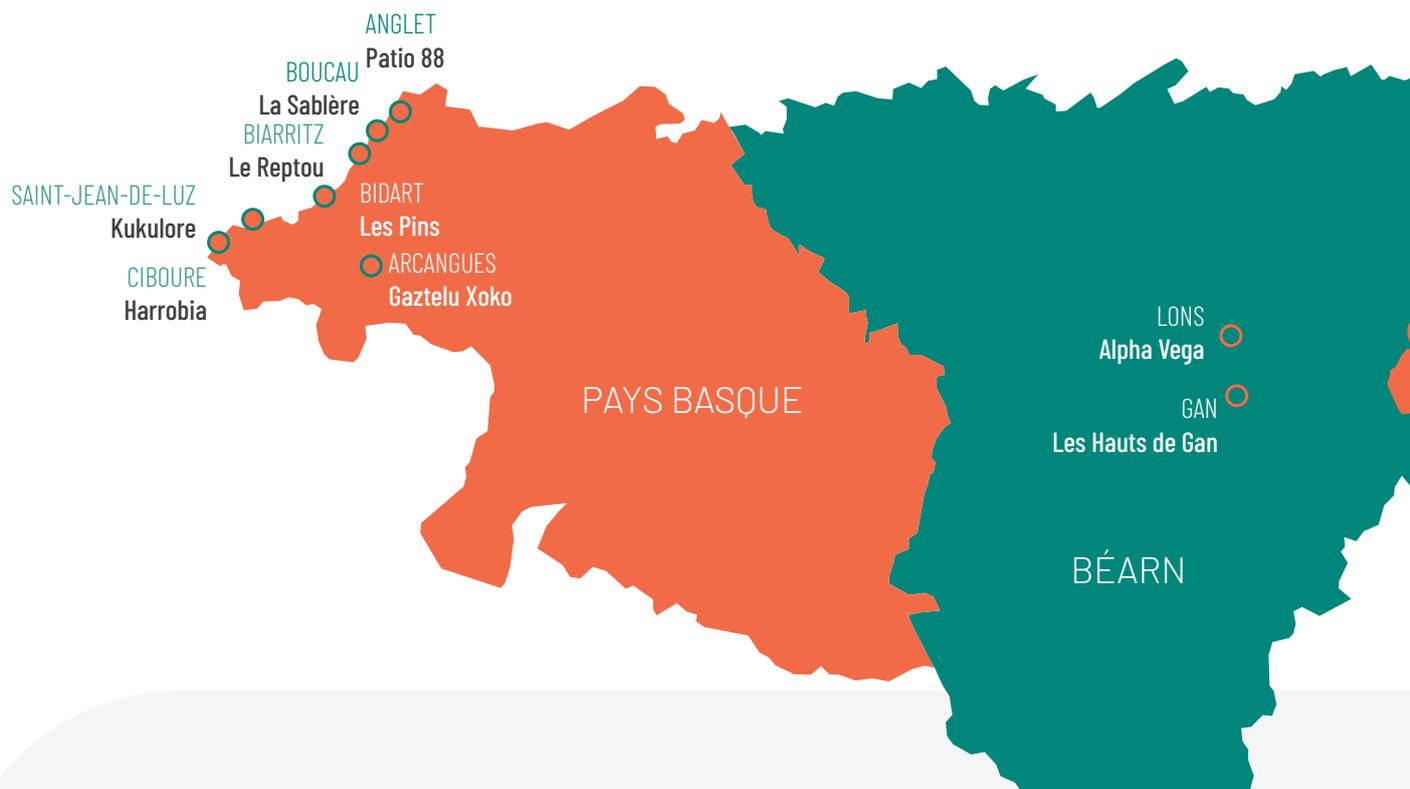
Il a été également prévu de mettre en place au sein de la résidence des bacs partagés. En complément de son fort dynamisme en matière de construction, l'OFFICE64 attache beaucoup d'importance au lien social et au développement durable et ce dans le cadre de sa démarche RSE. Quoi de mieux que les espaces potagers partagés pour illustrer cela car ils allient entraide, partage, convivialité et intergénérationnel.

La résidence est idéalement placée pour accueillir des familles à Boucau avec la proximité de l'école maternelle, élémentaire et du collège.

Le programme comprend 70 logements locatifs sociaux répartis en 2 T1, 33 T2, 21 T3, 13 T4, et 1 T5 et financés en 40 PLUS, 23 PLAI et 7 PLS.

4 logements sont adaptés PMR (Personne à Mobilité Réduite) et lors de l'attribution de ces logements, des adaptations complémentaires ont été réalisées aux besoins.





301 LOGEMENTS LOCATIFS LIVRÉS EN 2021

COMMUNE	RÉSIDENCE	NBRE DE LOGEMENTS
Anglet	Patio 88	14
Arcangues	Gaztelu Xoko	24
Biarritz	Le Reptou	6
Bidart	Les Pins	11
Boucau	La Sablière	70
Ciboure	Harrobia	93
Gan	Les Hauts de Gan	8
Lons	Alpha Vega	35
Saint-Jean-de-Luz	Kukulore	40
TOTAL		301



L'accession sociale

L'OFFICE64 s'est engagé depuis plusieurs années dans une politique de développement de l'accession sociale 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 dans un délai de 10 ans.

3 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. Le prix de vente est le plus élevé dans cette méthode.

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. 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 but du BRS est de faire baisser le prix des logements neufs et anciens pour développer du logement abordable en secteur tendu.

QUELS AVANTAGES ?

- > Acheter un logement de qualité à un prix nettement inférieur au prix du marché et sans frais d'agence, les prix au m² étant plafonnés réglementairement.
- > Être accompagné et conseillé tout au long de son projet, sur le bien, le financement, etc.
- > Disposer d'un logement qui s'inscrit dans la politique actuelle de développement durable, conforme aux dernières normes énergétiques, acoustiques et environnementales.
- > Bénéficier des garanties de logement et de rachat après l'acquisition en cas d'accident de la vie.
- > Prétendre à certaines aides financières offertes par les collectivités qui justifient la mise en place d'un dispositif anti spéculatif.

ZOOM SUR 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. Cela peut représenter des biens à la vente entre 20% à 40% au-dessous du prix du marché.



Résidence Intzuralde - Urrugne

52 LIVRAISONS EN ACCESSION SOCIALE EN 2021

COMMUNE	RÉSIDENCE	NBRE DE LOGEMENTS
Anglet	Patio 88	8
Saint-Jean-de-Luz	Programme "Lilitegia" Résidence Aingerulore	35
Urrugne	Intzuralde	9
TOTAL		52



Résidence Patio 88 - Anglet



Résidence Aingerulore - Saint-Jean-de-Luz

15 PROJETS LANCÉS EN 2021

5 lots
Anglet, Laroche foucauld

5 lots
Anglet, l'Esquisse

5 lots
Anglet, Atharia



Résidence Aingerulore - Saint-Jean-de-Luz

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, gèrent les communes béarnaises.

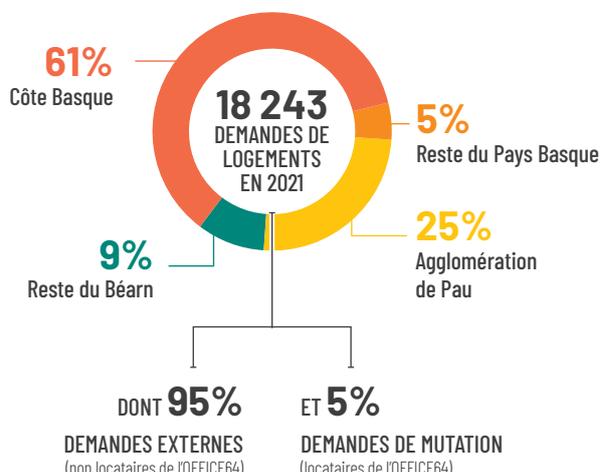
L'année 2021 a été marquée par des changements organisationnels et dans les pratiques afin de créer un véritable « parcours client » consistant en la prise en charge du locataire dans chaque étape clé depuis la signature du bail jusqu'à l'état des lieux de sortie.

L'objectif a été de faciliter et clarifier le contact avec l'OFFICE64 et de moderniser le traitement des sollicitations pour gagner en efficacité et en satisfaction client. Cela s'est concrétisé principalement par la mise en place d'un rendez-vous d'accueil personnalisé à l'entrée dans les lieux, la création d'un centre relation client, l'harmonisation de la gestion des réclamations, l'amélioration des interactions avec les locataires, le développement de projets sociaux territoriaux et de partenariats, des mesures régulières de l'efficacité de nos process.

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



Les types demandés sont surtout des petits logements (plus de 57% pour des T1 ou T2). Ce chiffre est en augmentation. Les principaux motifs des demandes sont la cherté du loyer, séparation/divorce et l'inadéquation de la taille du logement.

Les secteurs souhaités sont les mêmes que pour la demande externe. Les principaux motifs de demande sont l'inadéquation au handicap ou à la perte d'autonomie, puis l'inéquation de la taille du logement.

PROFIL DES LOCATAIRES

20 733

PERSONNES OCCUPENT LE PARC



ont des ressources inférieures à 60% des plafonds PLUS



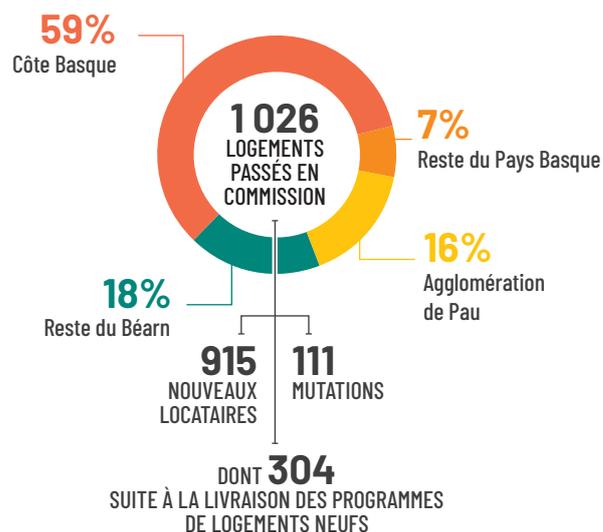
de ménages sans enfant (couples ou personnes seules)



ont plus de 50 ans

Le profil des nouveaux entrants est légèrement différent : ce sont plus souvent des ménages avec enfants (50%) et personnes isolées (41%). Les CALEOL ont favorisé l'attribution de logements aux plus de 50 ans (30% des entrants) et aux moins de 30 ans (20% de moins de 30 ans), ce qui répond aux caractéristiques de la demande départementale de logements. Le niveau de ressources des entrants demeure fragile (77% ont des ressources inférieures à 60% des plafonds PLUS).

ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS



1026 LOGEMENTS

passés en Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements en 2021.

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 le type de logement disponible.

Il existe deux commissions d'attribution, l'une à Bayonne, l'autre à Billère. Elles se sont réunies une cinquantaine de fois. 58 % 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. Dans ce cadre, elle a donné une suite favorable à 54 demandes d'adaptation au handicap en 2021 avec une prise en charge des travaux par l'OFFICE64.



ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES FRAGILES

L'OFFICE64 DISPOSE D'UNE ÉQUIPE DE 10 CONSEILLÈRES SOCIALES

dont le rôle est d'accompagner les locataires nécessitant un suivi personnalisé en partenariat avec les instances locales et les travailleurs sociaux (FSL, CAPEX, COMED...). L'objectif est de favoriser le maintien dans les lieux des populations les plus fragiles. 1 244 locataires ont été accompagnés par les conseillères sociales de l'OFFICE64 en 2021 dont 405 ont bénéficié d'un accompagnement de longue durée.



ASSURER LE MAINTIEN DANS LES LIEUX

La prévention des impayés de loyers constitue la mission principale des conseillères sociales. Elles étudient avec les locataires la gestion de leur budget afin de trouver des solutions de paiement (plan d'apurement, dossier de surendettement, demande d'aides...) et de parvenir à une baisse des charges courantes. Elles travaillent en partenariat avec les services sociaux locaux.

TAUX D'IMPAYÉS DE L'EXERCICE :

2,5 % (médiane Offices : 3.3 %)

56 % de nos locataires sont bénéficiaires d'une aide au logement

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 peuvent aussi favoriser une mutation dans un autre logement.

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

En 2021, 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.

MAÎTRISER LES LOYERS ET LES CHARGES

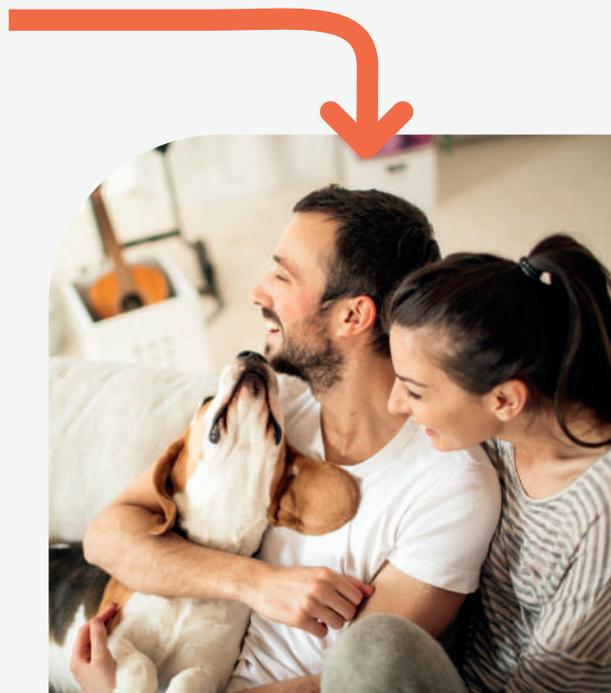
L'OFFICE64 mène depuis plusieurs années une politique de faible augmentation de loyers afin de tenir compte des ressources de ses locataires.

390 € 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 deux référents tranquillité et sécurité prennent le relais lorsqu'il s'agit de problèmes de voisinage collectifs. Leurs actions permettent souvent de régler des conflits et de préserver la qualité de vie en collectivité.

En 2021, 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.

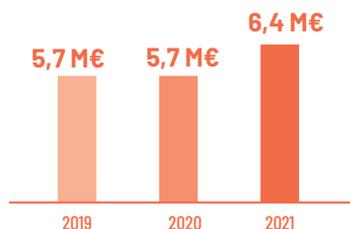


ASSURER UNE MAINTENANCE DE QUALITÉ AU QUOTIDIEN

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

6,4 M€ en 2021.



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.

14 280 réclamations techniques ont été enregistrées en 2021 (26% des sollicitations totales)

Les 3/4 des réclamations concernent les menuiseries, la plomberie ou l'électricité.

LES REMISES EN ÉTAT DES LOGEMENTS VACANTS

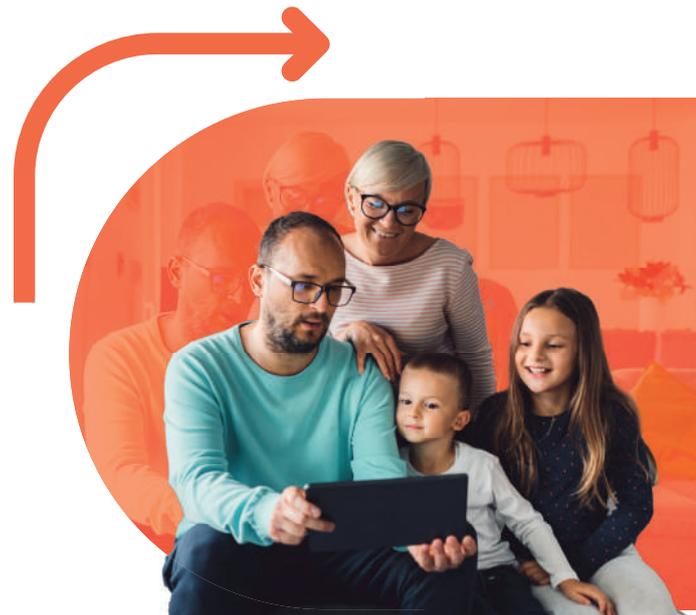
Le coût s'élève à **1 420 €** par logement, dont près de 94 % sont pris en charge par l'Office, en application du protocole d'accord sur les réparations locatives conclu avec les représentants des locataires. Les travaux concernent avant tout les papiers peints et les sols.

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

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

Près de **222** appels téléphoniques nécessitant une action ont été reçus en 2021.



Mon portail locataire

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.

En 1 an, 46% des locataires se sont inscrits et environ 5 500 sollicitations ont été saisies par l'intermédiaire du portail locataire (34% des sollicitations totales).

L'entretien du patrimoine

Entretien le 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.

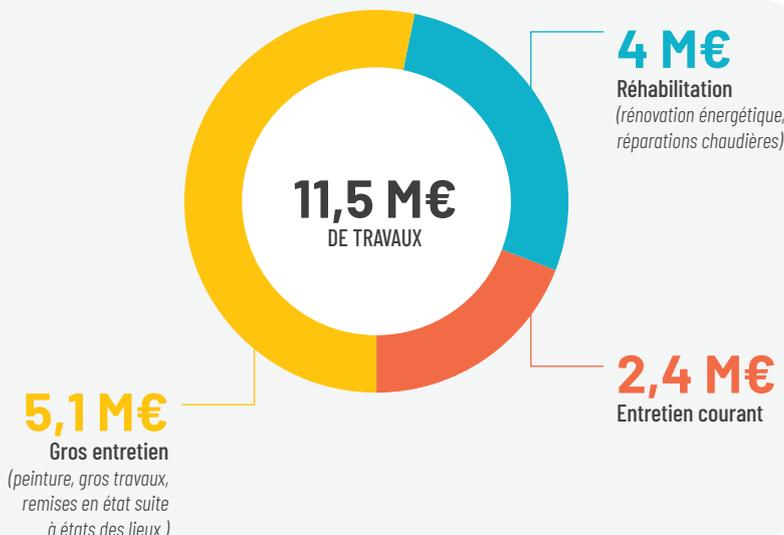
CHIFFRES-CLÉS

28 ans

ÂGE MOYEN
DU PATRIMOINE

1464

AVEC UNE
CHAUDIÈRE COLLECTIVE



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 le traitement ou l'apport d'équipements de dernière génération comme les radiateurs, la production de chauffage (chaudières, pompes à chaleur) et l'utilisation d'énergie renouvelable.

Améliorer l'accessibilité des logements :

en favorisant le maintien à domicile des personnes âgées ou à mobilité réduite : rampes d'accès...

Améliorer l'image du patrimoine :

par l'embellissement des parties communes, le ravalement des façades, la résidentialisation...



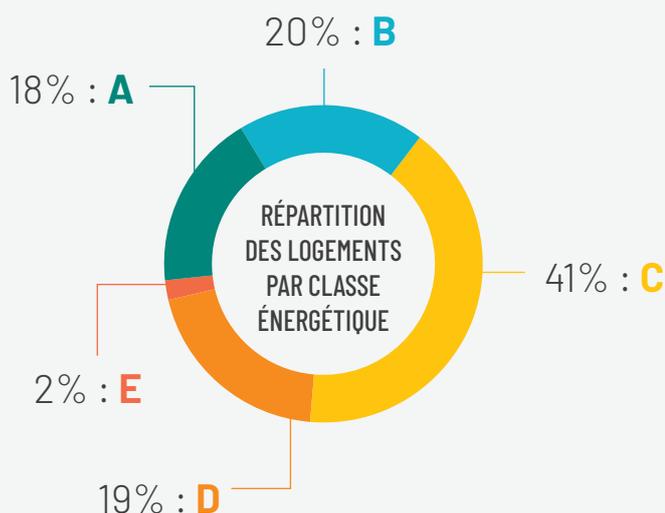
DES RÉHABILITATIONS AXÉES SUR L'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DU PARC

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 énergivores (classe E). Aucun ne fait partie des catégories F et G. Au niveau national, dans le parc locatif, 25% des logements sont énergivores (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.



RÉSIDENCES AYANT FAIT L'OBJET DE RÉHABILITATIONS SIGNIFICATIVES EN 2021

COMMUNE	RÉSIDENCE	TRAVAUX
ARRICAU-BORDES	La Bordes	Réhabilitation
CIBOURE	Iduski leku	Réhabilitation
ESPELETTE	Eyheraguibel	Réhabilitation
HENDAYE	Gastagnalde 2, 3 et 4	Réhabilitation
HENDAYE	Molères	Divers
SALIES DE BÉARN	Padu	Réhabilitation





L'OFFICE64, acteur de lien social

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	— 28
Assurer un partenariat	— 29
Les jardins partagés	— 30



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 les lieux 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



METTRE À DISPOSITION DES LOGEMENTS ADAPTÉS

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...).

L'accompagnement avec l'association et le service social de l'OFFICE64, permet aux personnes en capacité de vivre de façon autonome dans un logement, de devenir titulaires du bail au bout de quelques mois par le biais d'un bail glissant.

Ces partenariats sont une source de richesse pour l'OFFICE64 car ils permettent un étayage coordonné entre travailleurs sociaux de chaque structure et une meilleure prévention des risques locatifs.

En 2021, ces partenariats ont été formalisés par la signature de conventions avec plusieurs associations (France Horizons, OGFA...). D'autres seront signées en 2022.

PROMOUVOIR LA RÉINSERTION SOCIALE

Durant l'année 2021, l'OFFICE64 s'est mobilisé aux côtés des autres partenaires de l'insertion professionnelle lors des rencontres organisées par le Président du Conseil Département dans le cadre des Assises de l'Emploi et de l'Insertion. Suite aux échanges riches entre professionnels, la candidature du Département a été retenue pour la mise en œuvre et le déploiement du Service Public de l'Insertion et de l'Emploi (SPIE). L'OFFICE64 est associé pleinement dans ce projet.

Par ailleurs, afin de participer à la réinsertion sociale des jeunes, l'OFFICE64 a signé en janvier 2021 une convention avec la Protection Judiciaire de la Jeunesse Aquitaine Sud. Ce protocole permet la mise en œuvre d'une mesure de réparation pénale ordonnée par le parquet ou le tribunal pour enfants au sein des résidences de l'OFFICE64. Cette mesure éducative alternative aux poursuites permet au jeune délinquant de se former et d'éviter la récidive d'une infraction.

RENFORCEMENT ET DÉVELOPPEMENT DU PARTENARIAT MÉDICO-SOCIAL AUTOUR DE LA PROBLÉMATIQUE DES ADULTES VULNÉRABLES

En juin 2021, l'OFFICE64 a signé une convention avec Antic Pays Basque afin de mettre à disposition la plateforme numérique EKIN SOCIAL : espace de mise en relation de rencontres et d'échange ouvert à tous les acteurs du territoire œuvrant en faveur des personnes vulnérables.

Suite à la période de confinement qui a fortement isolé les locataires ayant des troubles de la santé mentale, l'OFFICE64 a initié des rencontres avec la SEAPB (convention partenariale en cours), le Parquet, les services de police, le Département, la DDETS, Atherbea, le Centre Hospitalier de Bayonne, le CLSM et les autres bailleurs sociaux afin de renforcer notre partenariat et d'échanger sur les pratiques à tenir en cas de comportements dangereux ou perturbateurs.

LA COHABITATION INTERGÉNÉRATIONNELLE

La loi Elan a créé un contrat de cohabitation intergénérationnelle solidaire pour inciter les seniors de 60 ans et plus à louer ou sous-louer une partie de leur logement à des jeunes de moins de 30 ans. L'OFFICE64 a signé en Juin 2021 une convention avec l'association Maillâges qui met en relation un locataire sénior avec un jeune et encadre la mise en place du contrat. Cette cohabitation intergénérationnelle permet de prévenir l'isolement de l'accueillant et faciliter l'accès au logement des jeunes. Cette expérimentation pourrait être étendue sur le Pays basque dans les mois à venir.



LES JARDINS PARTAGÉS

Plébiscités par les résidents, les jardins partagés sont un bel exemple d'action de respect de l'environnement et de bien vivre ensemble qu'encourage et finance l'OFFICE64. De nouveaux jardins ont été mis en place lors des livraisons des résidences « Lilitegia » à Saint-Jean-de-Luz, « Escoude Sutar » à Anglet et « La Sablière » à Boucau. Les nouveaux locataires de ces résidences peuvent ainsi profiter de ce lieu de vie et de partage, accompagnés pour certains de l'association Libre Cueillette qui enseigne les techniques de plantation.



ANIMATION AUTOUR DU COMPOSTAGE

Depuis plusieurs années, l'OFFICE64 est engagé avec Bil ta Garbi et la CAPB pour sensibiliser les locataires à la réduction des déchets. L'OFFICE64 finance les composteurs placés dans les résidences et des animations sont organisées avec les locataires autour des éco-gestes qui permettent d'agir efficacement sur la production individuelle des déchets ménagers.

En 2021, des composteurs ont été posés dans les résidences « Escoude Sutar » à Anglet, « Vandenberghe » à Billère et « Alzuya » à Cambo les Bains.

LES CHANTIERS JEUNES

L'OFFICE64 appuie et soutient des chantiers dans ses résidences. Les jeunes sont encadrés par des centres sociaux et participent à des travaux dans les parties communes.

En 2021, des chantiers ont été organisés aux résidences « Hureous » à Boucau (avec le centre social Dou Boucaou) et « Parme » à Biarritz (avec le centre social Maria Pia).

Les interventions ont consisté à la maintenance des jardins partagés, le nettoyage d'un boulo-drome et ses abords et à des travaux de peinture sur le fronton d'une résidence.





Rapport
d'activité

2021



Rapport
d'activité



OFFICE 64
de l'Habitat

2021

www.office64.fr