

échoLoc

Le Journal des Locataires



N°34
4^e trimestre
2016

ÉDITO



Ce numéro vous présente les principaux résultats de l'enquête de satisfaction menée en juin dernier. Pour 93% d'entre vous, l'Office rend un service satisfaisant. C'est un élément appréciable, mais qui ne doit pas nous faire perdre de vue les axes d'amélioration à mettre en œuvre.

Nous travaillons au quotidien à optimiser le confort de vos logements. Cette année, 6,2 millions d'euros ont été engagés dans des travaux de rénovation. Des opérations importantes sont en cours ou vont être engagées rapidement, notamment à St Pierre d'Irube (résidence Harretche), St Jean de Luz (résidence Ichaca), Cambo (résidence Souberbielle), Navarrenx (résidence J. d'Albret)...

Le Responsable Projet Logement joue un rôle essentiel dans le dispositif puisque c'est le référent technique de l'opération. Le Référent Travaux Patrimoine est, quant à lui, chargé de veiller à la bonne réalisation du programme de réhabilitation de l'année.

En juin dernier, notre Conseil d'Administration a adopté son plan stratégique du patrimoine. Notre souci premier est d'améliorer le confort thermique des logements et donc de réaliser des économies de chauffage et de charges conformément aux engagements pris dans le cadre du Grenelle de l'environnement.

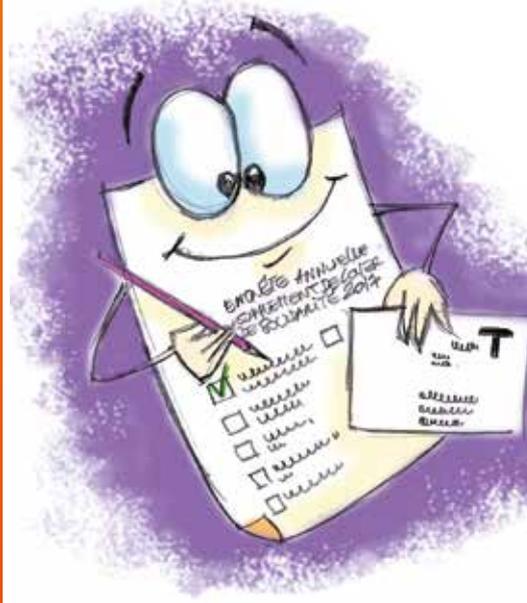
Philippe Etcheverria
Directeur Général

www.office64.fr

ACTU

ENQUÊTE ANNUELLE SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ 2017 NOUVELLE FORMULE !

L'enquête annuelle relative au Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) de 2017 va débuter au mois de janvier prochain.



Seuls sont concernés les locataires logés hors Zone de Revitalisation Rurale (ZRR) et qui ne bénéficient pas d'aide au logement (APL ou AL).

Cette prochaine enquête va être gérée par un **prestataire extérieur spécialisé, la société Intersa.**

En début d'année, vous allez recevoir un questionnaire dont le format différera des années précédentes mais les informations demandées et les documents à fournir resteront les mêmes que précédemment.

Une enveloppe T (prépayée) sera fournie, **vous devrez impérativement la retourner par La Poste** dans les meilleurs délais.

Afin de répondre à vos interrogations éventuelles au sujet de cette enquête, un numéro de téléphone dédié gratuit sera mis à votre disposition.

ACTU

PRIME D'ACTIVITÉ



Vous avez plus de 18 ans, vous travaillez (salarié, apprenti ou travailleur indépendant) et vous gagnez moins de 1 500€/ mois : **faites valoir vos droits à la prime d'activité.** Elle complètera vos revenus.

Elle est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2016. Elle remplace le RSA activité et la prime pour l'emploi.

Son montant est calculé en fonction de la composition familiale, des ressources du foyer et sur la base d'une déclara-

tion trimestrielle de ressources (à actualiser tous les trois mois).

Quel que soit le régime dont vous dépendez (CAF ou MSA), nous vous invitons à faire une simulation sur www.caf.fr (lien ci-dessous) : onglet « service en ligne » / « la prime d'activité »

Pour plus d'informations, rapprochez-vous de votre organisme CAF ou MSA.

Ce journal est le vôtre, faites-nous part de vos suggestions, partagez vos initiatives et vos passions avec nous. Envoyez vos articles et vos photos par e-mail, à l'attention du Comité de Rédaction : contact@office64.fr ou directement à votre agence.



LE RESPONSABLE D'OPÉRATION



REN-
CONTRE
AVEC

PASCAL VETTARD, RÉFÉRENT TRAVAUX PATRIMOINE



1 Écho'loc : Bonjour Pascal, vous exercez l'activité de Référent Travaux Patrimoine au sein de la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage et de l'Aménagement de l'OFFICE64. Pouvez-vous nous préciser pourquoi ce poste a été mis en place ?

Pascal VETTARD : Depuis plusieurs années, le patrimoine de notre organisme se développe rapidement. Son entretien technique demande plus de moyens et de coordination entre les services. La Direction Générale a donc souhaité qu'un agent soit spécialisé sur ces questions.

2 Écho'loc : en quoi consistent principalement vos missions ?

PV : La première consiste à connaître l'état technique de l'ensemble des résidences de l'Office. Je me rends donc sur place le plus souvent possible. Avec ce savoir et l'ensemble des données connues en interne, je viens de participer à l'élaboration du Plan Stratégique de Patrimoine de l'Office pour les années à venir. Les opérations de réhabilitations que nous avons programmées sont principalement liées à l'amélioration énergétique afin d'apporter un meilleur confort aux locataires et leur permettre de faire baisser leurs dépenses en énergie.

Par ailleurs, je suis chargé de conduire et de vérifier l'exécution du programme de réhabilitation de l'année.

Toutes ces missions doivent se faire avec le souci de la qualité de service apportée aux locataires et du respect des délais et des budgets annuels.

3 Écho'loc : quels sont vos partenaires et interlocuteurs au sein de l'OFFICE ?

PV : Je suis rattaché à la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage et travaille au quotidien avec les responsables de projets logement. Très régulièrement, je rencontre les services de la Direction de la Relation Clientèle pour récupérer des informations de terrain et coordonner nos actions respectives. Des visites sont également organisées avec les responsables d'agence sur les résidences où des besoins se font sentir.

4 Écho'loc : Quelles sont vos appréciations à ce stade de prise de poste ?

PV : J'essaie de privilégier et de renforcer les relations entre tous les services qui travaillent sur les projets de réhabilitation et de gros entretien. J'ai trouvé une grande disponibilité de tous, ce qui me donne d'autant plus de satisfaction au quotidien.

Le programme de travaux de maintenance du patrimoine pour l'année 2017 sera adopté lors du conseil d'administration de décembre prochain. Il vous sera communiqué dans le prochain numéro d'Echo'loc.

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2016 SUR LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU



L'enquête triennale de satisfaction a été menée en juin dernier auprès d'un échantillon représentatif, soit 850 locataires.

L'Office enregistre un score de satisfaction globale élevé et stable par rapport à 2013 : **93% des locataires sont satisfaits et très satisfaits**. 88% conseilleraient l'Office à un proche.

Le cadre de vie

La qualité de vie dans le quartier, ses équipements et ses services sont appréciés par 82% des locataires.

Les parties communes

Les parties communes sont propres pour 77% des locataires en collectif.

Le fonctionnement des équipements (éclairage, portes, interphones, ascenseur...) recueille 78% d'opinion favorable. 77% des locataires sont satisfaits des accès (porte hall, portiers électroniques, garage).

Les deux tiers des locataires sont satisfaits des interventions dans les parties communes : on note une hausse de 11 points par rapport à 2013. S'ils estiment que la qualité du travail est bonne (79%), ils souhaitent que la rapidité d'intervention soit améliorée (63% sont satisfaits).

Le logement

Les locataires sont satisfaits à 87% de leur logement. C'est également le cas pour le fonctionnement des équipements (81%), l'entretien de la robinetterie/sanitaires (89%), la VMC (87%) et le chauffage (86%). L'isolation thermique (72% de satisfaits) et surtout l'isolation phonique (62% de satisfaits) restent des points à améliorer.

Les interventions techniques dans le logement recueillent 73% d'opinions favorables, en hausse de 8 points par rapport à 2013.

90 % des locataires récents sont satisfaits des conditions d'entrée dans le logement (propreté, fonctionnement des équipements, information...)

Les relations avec l'Office

L'accueil et la gestion des contacts sont les points forts de l'Office : l'information et la communication avec l'Office sont appréciées (89%), tout comme l'accueil (94%).

89% des locataires apprécient les relations avec le responsable d'immeuble. C'est la preuve, s'il en est, que ce lien avec notre personnel de proximité est essentiel.

63% des locataires lisent Echo loc et 93% en sont satisfaits.

Le service d'astreinte (permanence technique 24h/24) est connu de plus de la moitié des locataires (51%) ; 80% en sont satisfaits.

Ces bons résultats sont le fruit de la politique de proximité menée par l'Office. Ils nous encouragent à poursuivre notre démarche de qualité de service, afin de répondre au mieux aux attentes des locataires et d'améliorer les points qui le nécessitent.

L'ensemble des collaborateurs de l'OFFICE64 s'engage pour faire en sorte que les points que vous jugez encore perfectibles soient améliorés dans les meilleurs délais possibles.

JARDINS PARTAGÉS : DE NOUVEAUX PROJETS VOIENT LE JOUR

Les jardins partagés connaissent un franc succès parmi les locataires puisque de nouveaux jardins ont été créés à Artix, Billère et Bassussarry. Tomates, courges, salades, carottes ou piments ont trouvé place au pied des immeubles. Les enfants peuvent aussi cultiver leur petit bout de jardin comme à Bassussarry.



Artix - Résidence « Pondix »



Bassussarry - Résidence « Errecartia »



Billère - Résidence « Vandenberghe »

DÉTECTEURS DE FUMÉE

L'OFFICE64 a fait poser des détecteurs avertisseurs autonomes de fumée (DAAF) dans tous les logements de son patrimoine. Un questionnaire a été envoyé aux locataires en octobre pour vérifier que ces équipements sont bien présents dans les logements. **Pensez à nous répondre en renvoyant la carte T !**



Sur un terrain idéalement situé à 700 m du centre-bourg d'ASCAIN, rue Oletako Bidea, dominé par le massif de la Rhune, un ensemble de maisons neuves, conçu par le cabinet d'architectes B.MURUA et G.DUBARBIER, pour le compte du promoteur CARMEN IMMOBILIER, va être implanté au sein d'un environnement calme et préservé.



Ascain

Le terrain est accessible par la route d'OLHETTE. L'accent a été mis sur une insertion douce dans un site verdoyant et arboré, avec une architecture typiquement locale.

Au sein d'un projet qui comprendra 48 logements, l'OFFICE64 va se rendre propriétaire auprès du promoteur, de 22 logements collectifs, **dont 3 seront revendus en location-accession** :

- 1 type 3 de 67 m² habitables (prix de vente: 179 830 €)

- 2 type 4 de 82 m² habitables, (prix de vente: 216 300 €) situés au rez-de-chaussée. Les 3 logements bénéficient d'une place de stationnement aérienne privative et de la jouissance d'un jardinet.

Le principe de la **location-accession** permet au futur accédant de tester ses capacités à devenir propriétaire. Après être resté pendant 6 mois au minimum locataire, il aura la possibilité d'acheter de façon définitive son logement. Il bénéficiera en outre d'**un prix de vente plus bas** (le taux de TVA est de 5,5%) et d'**une exonération de taxe foncière de 15 ans**.

Contactez vite le service commercial de l'Office au **05 40 07 71 64**.

Dernière minute :

BOUCAU Le Casino : les prix de vente sont connus

Proche du centre ville, l'opération «Le Casino» (22 logements) va prochainement débiter.

Les prix de vente sont les suivants :

- T2 : à partir de 109 600 €
- T3 : à partir de 156 000 €
- T4 : à partir de 188 900 € - (225 000 € le pavillon)

Dépêchez vous de vous renseigner auprès du service commercial.

Dégressivité des aides personnelles au logement : Une fausse bonne solution

Pour nous, ce n'est pas ainsi que l'on doit aborder ce réel problème, qui revient une fois de plus à pénaliser des locataires.

La régulation de ce marché doit se faire par une politique orientée vers l'aide à la pierre, de mise sur le marché de logements sociaux et d'immeubles pour les classes moyennes dans les zones tendues, prioritairement. C'est la voie raisonnable, légitime, équitable pour tous.

Le logement est devenu un placement sûr et rentable et donc objet de spéculation, qui contribue à faire monter les prix, que ce soit à l'accession ou à la location. L'Etat, sous les différents gouvernements a encouragé lui-même cela.

Il faut concentrer les aides à la pierre massivement sur les régions qui gèrent des flux tendus. Depuis plus de quinze ans, le budget du Ministère du Logement a été la grande variable d'ajustement du déficit budgétaire.

Qui paie cette politique ? ... Les ménages les plus modestes, que la cherté du logement contribue à paupériser, voire même à surendetter... les jeunes étudiants ou salariés, les jeunes ménages, les classes moyennes inférieures dans les zones les plus tendues. On va baisser les APL en fonction du patrimoine non imposable (Livret A, LEP, etc.). «L'épargne de précaution» des citoyens va être indirectement taxée, alors que déjà, elle ne rapporte presque plus rien.

Il faut dénoncer cette politique, nous souhaitons une véritable politique d'encadrement des loyers moins timide, mais restrictive territorialement.

Maintien des aides aux logements en cas d'impayé de loyer...

En revanche, on peut se féliciter que les APL soient maintenues, en cas de loyers impayés pour les locataires jugés de bonne foi. C'est une mesure salubre qui évite aux personnes précaires de «s'enfoncer» un peu plus. C'est un élément que les AFL réclament depuis quinze ans.

Le maintien des aides, mécaniquement, fera apparaître des dettes beaucoup moins importantes et déprimantes pour ceux qui les subissent par défaut de ressources.

Talaalout Mohamed
Représentant des AFL.

BIEN-
VENUE

AUX LOCATAIRES
DES NOUVELLES RÉSIDENCES



Boucau - Résidence «Clos du parc»
14 logements - Livraison : septembre



Hasparren - Résidence «Zubi Alde»
11 logements - Livraison : septembre



Lacq - Résidence «Le Trèfle»
6 logements - Livraison : juillet



Saint Jean de Luz - Résidence «Les érables»
23 logements - Livraison : juillet

AGENCE CENTRE OUEST

Horaires d'ouverture au public :

8h30-12h30 et 13h30-17h00 du lundi au vendredi
5 Allée de Laplane - CS 88531
64185 BAYONNE cedex
Tél. 05 59 43 86 86 - fax 05 59 43 86 87
e-mail : agence.centreouest@office64.fr

AGENCE DE SAINT-JEAN DE LUZ

Horaires d'ouverture au public :

8h30-12h30 et 13h30-17h00 les lundi, mercredi, jeudi et vendredi
8h30-12h30 le mardi
4 place d'Espagne - 64500 SAINT-JEAN DE LUZ
Tél. 05 59 26 27 60 - fax 05 59 26 45 99
e-mail : agence.saintjeandeluz@office64.fr

AGENCE DE BILLÈRE

Horaires d'ouverture au public :

8h30-12h30 et 13h30-17h00 les lundi, mercredi et vendredi
8h30-12h30 les mardi et jeudi
11 rue de la Pléiade - 64140 BILLÈRE
Tél. 05 59 40 31 30 - fax 05 59 40 31 39
e-mail : agence.billere@office64.fr

Pour tout renseignement : Tél. 05 59 43 86 86

SERVICE D'ASTREINTE : Tél. 05 59 43 86 84

REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

Membres du Conseil d'Administration et du Conseil de Concertation Locative

M. Roger KUBLER
F.L.C. - 06 08 84 67 84
kubler.roger@lafic.fr

Mme Josiane LAFAURIE
C.N.L. - 06 11 20 08 58
cnl.64@wanadoo.fr

M. Pierre MENDIBOURE
C.L.C.V. - 05 59 50 06 68
bab@clcv.org

M. Mohamed TALAALOUT
A.F.L. - 05 59 27 19 56
afl.office64@orange.fr

Mme Maïder JAUREGUIBERRY
C.S.F. - 05 59 59 14 09
csf8@wanadoo.fr

Mme Sylvie SERRE
A.F.O.C. - 06 61 66 72 61
sylvie.serre@dgifp.finances.gouv.fr

Autres Associations
Membres du Conseil de Concertation Locative

