

À  
VENDRE

## VENTE DU PATRIMOINE

Dans le but de favoriser le parcours résidentiel de ses locataires, l'Office a pris la décision de développer la vente de son patrimoine, en leur offrant la possibilité de devenir propriétaires de leur logement.

L'Office peut prendre l'initiative de la mise en vente ou être sollicité par des locataires intéressés.

**Dans tous les cas, le patrimoine prévu à la vente doit avoir été acquis ou construit depuis plus de 10 ans.**

Par ailleurs, certaines démarches sont nécessaires :

- Le Maire de la commune concernée doit donner son avis,

- Après accord du Maire, le Préfet doit également donner son aval.

Autre particularité : la détermination du prix de vente des logements doit être réalisée en fonction de l'avis des Domaines qui se base sur le prix du marché local et des biens à vendre. L'Office reste néanmoins libre de fixer les prix de vente dans les limites imposées par la loi.

Enfin, il est important de souligner que la vente est possible **au locataire-occupant, à ses ascendants ou à ses descendants même si ceux-ci n'occupent pas le logement**. Leurs ressources doivent cependant être inférieures à certains plafonds (voir ci-dessous).



Bizanos - rue du Gave

Quand l'Office décide de vendre un programme, les locataires restent libres d'acheter ou pas leur logement. Ils ont un droit au maintien dans les lieux selon les dispositions légales.

### Plafonds de ressources applicables

T3 : couple + 1 enfant : 3 887 €/ mois de ressources mensuelles

Pour tout renseignement, vous pouvez contacter le pôle accession au : 05 40 07 71 64

BIEN-  
VENUE

## AUX LOCATAIRES DES NOUVELLES RÉSIDENCES



Berenx - Résidence « La Sablera »  
6 logements - Livraison : octobre



Bidart  
Résidence  
« Clos de  
Xabadenia »  
13 logements  
Livraison :  
octobre



Mouguerre  
Résidence  
« Kattalin »  
13 logements  
Livraison :  
novembre



Mourenx - Résidence « Point du jour »  
10 logements - Livraison : novembre



Gelos  
Résidence  
« Jardin d'Icare »  
16 logements  
Livraison :  
décembre

TRIBUNE  
LIBRE



Amis locataires,

Tout d'abord, permettez-moi de vous souhaiter à tous une bonne et heureuse année 2017. Cette année sera une année importante dans la vie publique de notre pays et portera des élections présidentielles d'abord et législatives ensuite. Il nous appartient à tous de faire savoir à tous les candidats nos difficultés, nos souffrances parfois et notre espoir d'une vie meilleure. Oh, bien sûr pas le « grand soir », comme disait Coluche, mais que nous puissions vivre dignement et correctement.

Au niveau national, la CLCV, elle, œuvre pour améliorer la gestion des bailleurs : obtenir plus de clarté dans leur gestion ; pour limiter la hausse des indices et donc des loyers. Il n'y a pas eu de hausse de loyer en 2016 et il ne devrait pas y en avoir non plus en 2017. Elle œuvre aussi à la revalorisation des allocations logement, etc. et s'affirme ainsi comme un acteur majeur de l'innovation sociale en HLM.

L'action de notre mouvement ne saurait s'arrêter à la défense des habitants du parc social, mais vise aussi les valeurs de la société en militant pour défendre les causes d'intérêt général en intégrant le quotidien des ménages.

Sur le plan local, la CLCV, avec l'équipe de militants présents dans notre vie quotidienne, s'efforce d'améliorer votre cadre de vie et le vivre ensemble par des actions dans nos résidences comme cela se produit à Sauveterre, Anglet, Saint-Jean-de-Luz, Bizanos, Briscous, Hasparren, Bidart, etc.

Aussi, ensemble, mobilisons-nous pour faire bouger les choses, appelez-nous, venez nous voir à nos permanences, il y en a deux :

- 1) le lundi de 17h à 19h à Bayonne, 1, avenue de Jouandin  
Tél. 05 59 50 06 68
- 2) le jeudi de 17h30 à 19h à Anglet  
Résidence Larmagnan, allée de Larmagnan  
Tél. 09 86 57 13 48  
courriel : bab@clcv.org

Pierre MENDIBOURE

# échoLoc

Le Journal des Locataires



N°35  
1<sup>er</sup> trimestre  
2017

ÉDITO



Je souhaite tout d'abord vous adresser, ainsi qu'à tous ceux qui vous sont chers, tous mes vœux de santé, de bonheur et de réussite dans vos projets, que cette année soit pour vous lumineuse avec de belles rencontres durables.

L'année 2017 va marquer une étape importante pour l'OFFICE64 puisque nous allons franchir le cap des 10 000 logements locatifs sociaux, ce qui confortera notre place de 1<sup>er</sup> bailleur social du département. Je suis fier de cette réussite que je partage avec mon président, Claude Olive, les membres du Conseil d'Administration et l'ensemble du personnel. Elle traduit la confiance qui nous est accordée par les élus locaux et tous nos partenaires.

Si augmenter l'offre de logements reste une priorité, être à l'écoute de nos locataires en apportant proximité et réactivité constitue un objectif permanent. La garantie pour les occupants de nos logements de bénéficier de loyers maîtrisés, de charges contenues mais également d'un habitat confortable est essentiel. La Direction de la relation clientèle travaille ainsi, au plus près de vous avec des équipes pluridisciplinaires : chargés de clientèle, assistantes de gestion locative, conseillères sociales, personnels en charge de l'entretien des résidences, médiateurs.

Avant de vous inviter à la lecture de ce nouveau numéro d'Echoloc, je souhaite saluer la mémoire de notre cher collègue Guy Gérony, médiateur de l'Office, disparu brutalement en décembre dernier. Doté d'un grand professionnalisme, son travail était reconnu par tous.

Ikus arte, adiskide !

Philippe Etcheverria  
Directeur Général

www.office64.fr

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.

ACTU

## TRAVAUX DANS VOTRE LOGEMENT QUELLE EST LA MARCHE A SUIVRE ?

Vous souhaitez réaliser des travaux dans votre logement ? Dans ce cas, il est souvent nécessaire de demander l'autorisation de l'Office.

**Travaux d'aménagement**  
Certains ne sont pas soumis à autorisation. Il s'agit notamment :

- des travaux de peinture et de papier peint.
- de la réfection des sols (moquette, sol vinyle).

Ces travaux doivent être réalisés dans les règles de l'art. Veillez à choisir des teintes neutres qui pourront convenir au locataire suivant.

Pour les autres travaux, vous devez solliciter l'accord de l'Office :

- création d'une cuisine ou d'une salle de bains aménagée,
- remplacement d'une baignoire par une douche,
- dépose d'un bidet,
- remplacement de la robinetterie,
- création de placards,
- aménagements extérieurs : installation de brise-vues ou de stores, modification d'une clôture, création d'une terrasse, pose d'une parabole...

**Travaux de transformation**

La loi impose de demander une autorisation au bailleur. À défaut, ce dernier peut imputer au locataire les frais de remise en l'état initial des lieux. Sont concernés :

- toute modification de la structure, de la composition ou de la destination du logement : pose de carrelage ou de parquet, transformation d'une chambre en cuisine, création de cheminée...

- tous travaux soumis à des règles d'urbanisme ou qui modifieraient la surface corrigée du logement : création de véranda, travaux sur l'extérieur (peinture, changement de volets...)
- tout ajout, dépose ou modification d'éléments d'équipement liés à la sécurité : modification des installations électriques ou de gaz, du système de ventilation ou de la plomberie...

- tout ce qui à la dépose, abîmerait le support d'origine (dalles polystyrènes, moquette murale, lambris...)

Pour plus de précision, vous pouvez consulter le guide d'accueil du locataire, également disponible sur le site [www.office64.fr](http://www.office64.fr). Vous pouvez aussi vous rapprocher de votre agence de proximité.

JE RÊVE D'UNE CUISINE  
ÉQUIPÉE... JE DEMANDE UNE  
AUTORISATION À L'OFFICE64 !



ET SI C'EST OK,  
À NOUS  
LES BONS PETITS  
PLATS !!!

### 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 lundis, mercredis, jeudis et vendredis  
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 lundis, mercredis et vendredis  
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 JAUREGUBERRY 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@dgfp.finances.gouv.fr
---	--	---	---	---	---

L'OFFICE64 de l'Habitat ● 5 Allée de Laplane | CS 88531 | 64185 Bayonne cedex ● e-mail : contact@office64.fr - Directeur de la publication : Philippe Etcheverria.

● Responsable de rédaction : Florence Roux ● Comité de rédaction : Françoise Chartier - Anne Dubarry - Marie Etchebaster - Sandrine Triail.

● Photos : X. Dumoulin - CLCV - l'OFFICE64 de l'Habitat - EXPOMEDIA ● Illustrations : Christophe Seureau - Séverine Bord.

● Conception/réalisation : www.aggelos.fr - certifiée@Corp ● Dépôt légal à parution : Février 2017 ● ISSN en cours ● Tirage : 9 100 ex. ● Imprimé sur papier 100% recyclé.



## RESPONSABLE D'AGENCE



## REN-CONTRE AVEC

## MADAME ETCHEBASTER, DIRECTRICE DE LA RELATION CLIENTÈLE



A. Barrère, responsable de l'agence centre ouest

M. Etchebaster, directrice de la relation clientèle

S. Rivaud, responsable de l'agence de Billère

L. Quintana, responsable de l'agence de Saint-Jean-de-Luz

### 1 Madame ETCHEBASTER, vous êtes la Directrice de la Relation Clientèle, pouvez-vous nous expliquer en quoi consistent vos missions ?

M<sup>me</sup> ETCHEBASTER : Je supervise plusieurs secteurs d'activité différents mais complémentaires. Le premier relève de la demande de logement, des attributions et du contentieux ; le deuxième regroupe les différents services de gestion locative avec l'appui de l'équipe en charge des marchés de petit entretien et des contrats de maintenance.

### 2 En termes de gestion quotidienne de proximité, comment opérez-vous ?

M<sup>me</sup> E. : Je m'appuie sur les trois responsables des agences décentralisées (Saint-Jean-de-Luz, Bayonne et Billère) au sein desquelles on trouve tous types d'agents (chargés de clientèle, assistantes de gestion locative, conseillères sociales, personnels en charge de l'entretien des résidences, notre régie...). Je suis en contact permanent avec ces cadres que je rencontre régulièrement. Je suis aussi susceptible d'aller sur le terrain lorsque cela est nécessaire. Je veille à l'harmonisation des procédures, à leurs adaptations, à la cohérence des actions menées dans les différentes entités et évidemment à résoudre avec elles les situations les plus délicates ou complexes. Mon but est de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs de l'Office en termes de qualité dans la relation client.

### 3 Quels sont les moyens qui vous permettent de réussir ?

M<sup>me</sup> E. :

- des responsables compétents, dynamiques, soucieux de la règle mais aussi humains,
- des entreprises réactives assurant des prestations de qualité,

- des rapports étroits en interne avec la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage pour établir ensemble le programme annuel des travaux de réhabilitations lourdes et de maintenance du patrimoine,
- une équipe de médiateurs sur lesquels je m'appuie pour que la tranquillité puisse être assurée et que le bien-vivre ensemble soit une réalité au sein de nos groupes immobiliers.

### 4 De quoi êtes-vous satisfaite et quelles sont vos inquiétudes ?

M<sup>me</sup> E. : Je me réjouis des bons scores obtenus lors des enquêtes de satisfaction, même si certains sujets, comme la tenue des parties communes, restent un point de vigilance. Le travail avec les représentants des locataires au sein du Conseil de Concertation Locative est aussi un élément positif. Nous nous attachons, avec le Directeur Général, à entretenir un climat courtois même si nous ne sommes pas toujours d'accord sur certains sujets.

Enfin, je remarque que la livraison de nos résidences neuves se déroule dans de meilleures conditions, en particulier depuis que nous avons institué une rencontre avec les nouveaux locataires avant la remise des clés. Mes chevaux de bataille ? L'empilement des textes et la nécessité d'être constamment à jour sur des sujets très importants comme la sécurité et l'accessibilité dans un parc de 10 000 logements sur tout le département.

La détérioration des bonnes relations entre voisins m'interpelle également : le développement de l'individualisme est un phénomène de société qui se ressent dans certains de nos ensembles. Nous tentons d'y répondre par du partenariat (mairies, services sociaux, associations, services de sécurité...) et par des actions de convivialité (fêtes des voisins, jardins partagés, etc.).

## À SAVOIR

## PROGRAMME DES TRAVAUX 2017

Le programme des travaux de gros entretien/grosses réparations 2017 a été voté par le conseil d'administration du 13 décembre 2016. Il avait été au préalable soumis au Conseil de Concertation Locative du 17 novembre 2016. Il s'élève à 6 623 k€.

**Poursuite des travaux de réhabilitation importants avec une intervention conséquente sur la thermique des bâtiments : 13 résidences (524 logements) : 6 094 k€**

Commune	Résidence	Nombre de Logements
ANGLET	MONTBRUN	48
BIARRITZ	LAZARI	47
CAMBO-LES-BAINS	SOUBERBIELLE	44
LA BASTIDE-CLAIRENCE	ANCIEN PRESBYTERE	5
MAULEON-LICHARRE	BERGES DU GAVE	22
MAULEON-LICHARRE	MENDI ALDE	35
MENDIONDE	HEGUIDERRIA	5
MERACQ	RESIDENCE DE LA MAIRIE	2
MONEIN	MAULION	2
NAVARENX	JEANNE D'ALBRET	6
SAINT-JEAN-DE-LUZ	ICHACA	232
SAINT-PIERRE-D'IRUBE	HARRETCHÉ collectifs	75
TADOUSSE-USSAU	MAISON LES OMBRAGES	1

**Remplacement de chaudières : 7 résidences (415 logements) : 186 k€**

Commune	Résidence	Nombre de Logements
ANGLET	PASTISSE	46
ANGLET	PARC BELAY	69
ANGLET	PLAISANCE	75
BARDOS	CHATEAU DE SALHA	8
BIARRITZ	PARME	195
LARJOIN	LAS HIES	18
SUSMIOU	LES DEMEURES DU PLATEAU	4

Saint-Jean-de-Luz - Résidence «Ichaca»  
232 logementsSaint-Pierre-d'Irube - Résidence «Harretche»  
75 logements

**Travaux de peintures : 3 résidences (120 logements) : 125 k€ principalement**

Commune	Résidence	Nombre de Logements
HASPARREN	PUTTUANEA	24
LONS	VINCENNES	93
SAMES	LAGROLET	3

NB: Dans le cadre des réhabilitations, les résidences suivantes seront traitées :

ANGLET	MONTBRUN
BIARRITZ	LAZARI
CAMBO LES BAINS	SOUBERBIELLE
LABASTIDE CLAIRENCE	PRESBYTERE
MAULEON LICHARRE	LES BERGES DU GAVE
ST JEAN DE LUZ	ICHACA
ST PIERRE D'IRUBE	HARRETCHÉ

**Divers travaux : 218 k€**

- Elévation du niveau de sécurité des installations électriques : 5 résidences (299 logements)
- Réfection des portiers électroniques – Jurançon Croix du prince
- Séparatif des réseaux Eaux Usées / Eaux Puviales - Nay

## À SAVOIR

## PAS D'AUGMENTATION DE LOYER EN 2017

En 2017, aucune augmentation ne sera appliquée en dehors des cas liés aux opérations de réhabilitation. Chaque 1<sup>er</sup> janvier, l'évolution des loyers HLM est, en effet, liée à l'indice de référence des loyers (IRL) du 2<sup>ème</sup> trimestre de l'année précédente. Ce dernier est resté stable. Pour rappel, l'OFFICE64 est l'un des organismes qui a appliqué les plus faibles augmentations de loyers depuis plusieurs années au niveau régional.

2016 : pas d'augmentation de loyer  
2015 : + 0,47%  
2014 : + 0,90%

Les 4 années précédentes, les augmentations de loyer ont été largement en-dessous des plafonds autorisés. Cela montre l'attachement de notre organisme à une politique sociale et à la prise en compte de la situation sociale des locataires. Il convient toutefois de rappeler que les loyers restent la première source de financement de l'Office et qu'ils représentent près de 95 % des recettes.