

écho loc

Le Journal des Locataires



N°41
3^e trimestre
2018

ÉDITO



Notre organisme continue son activité dynamique avec 480 logements nouveaux qui vont être livrés cette année. C'est un effort très significatif porté sur l'ensemble de notre Département auquel s'ajoutent des sommes consacrées à la réhabilitation du parc existant. L'exigence des locataires et des accédants à la propriété est importante et grâce au professionnalisme et à l'investissement des 205 collaborateurs nous y répondons avec humilité mais forte détermination.

Nous insistons sur le bien-vivre ensemble, chaque locataire a des droits mais aussi des obligations. Il était important, dans ce numéro, de faire un zoom sur notre service Pôle Prévention Sociale et Contentieux qui compte, notamment, deux référents tranquillité et sécurité car, autant nous devons d'aider celles et ceux qui en ont besoin, autant nous devons être fermes envers ceux d'entre nous qui font courir un risque à leurs voisins, leur immeuble. La vie en collectivité nécessite que chacun y adhère.

Philippe Etcheverria
Directeur Général

www.office64.fr

ACTU

LA RÉDUCTION DE LOYER DE SOLIDARITÉ EST ENTRÉE EN APPLICATION

La loi prévoit une baisse de l'APL pour les locataires HLM à partir du **1^{er} juin 2018**, avec effet rétroactif depuis le 1^{er} février. Sont concernés les locataires dont les ressources sont inférieures à un certain plafond.

En contrepartie, une baisse de loyer équivalente, voire légèrement supérieure, est imposée aux bailleurs sociaux. Il s'agit de la réduction de loyer de solidarité (RLS).

La mesure reste donc globalement neutre pour les locataires.

Les personnes concernées ont été informées par courrier en juin dernier. Les nouveaux montants du loyer, de l'APL et du loyer restant à charge leur ont été indiqués.



À NOTER

MÉDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION : NOUVELLE OBLIGATION



Nous faisons notre maximum au quotidien pour répondre à vos demandes et gérer vos réclamations. Il peut arriver que vous ne soyez pas d'accord avec la réponse écrite que nous vous avons apportée. Dans ce cas, nous mettons à votre disposition les services d'une société spécialisée dans la médiation des litiges de la consommation.

Si votre réclamation concerne le contrat de location (vie du bail, travaux ou interventions, facturation de loyers ou de charges, etc.) et qu'elle a moins d'un an, vous pouvez contacter **Medicys** sur le site www.lemediateurhlm.org ou par voie postale à MEDICYS : 73 bd de Clichy 75009 Paris (tél. : 01 49 70 15 93). Vous saisissez votre demande en précisant votre nom, vos coordonnées, vos références client et en décrivant le problème rencontré. Vous pourrez joindre toutes les pièces concernant le litige. Si votre demande est recevable, elle sera examinée par la société Medicys qui contactera nos services pour tenter de trouver un accord et régler le différend.



BOITE
AUX LETTRES

* Autocollant « Stop Pub » à récupérer auprès du Syndicat Bil Ta Garbi au 05 59 44 26 48 ou contact@biltagarbi.fr pour le Pays Basque et auprès de votre Communauté des Communes pour le Béarn.

REN-
CONTRE
AVECRENCONTRE AVEC
VALÉRIE SAMIT

Réunion du Pôle Prévention Sociale et Contentieux

1

Valérie Samit, vous êtes responsable du Pôle Prévention Sociale et Contentieux depuis le 1^{er} janvier dernier, pouvez-vous nous expliquer ce qui a conduit à la création de ce nouveau service ?

2017 a été une année de réflexion sur l'organisation de la Direction de la Relation Clientèle et l'audit mené a confirmé la nécessité de réorganiser différents pôles.

Afin de renforcer l'aspect stratégique que représentent la **gestion des troubles de voisinage et des atteintes à l'hygiène**, ainsi que le **contentieux des impayés de loyers**, il est apparu prioritaire de regrouper ces deux volets sous une même entité.

2

Comment est constituée votre équipe ?

J'encadre et manage une équipe de **quatre personnes**. Deux sont chargées du contentieux des impayés de loyers, deux autres sont référents tranquillité et sécurité ; ces derniers interviennent sur les troubles du voisinage et sur les cas de logements insalubres par manque d'entretien locatif.

3

Pouvez-vous détailler vos missions ?

Sur le plan des impayés, mon service gère les dossiers des débiteurs qui n'ont pas réagi à un commandement de payer, délivré par huissier. Ils sont alors assignés devant le tribunal pour la résiliation de leur bail et leur expulsion. Bien entendu, **de par la mission sociale de notre organisme, nous n'allons jusqu'au terme de ces procédures que si les locataires ne font aucun effort pour redresser leur situation.**

Nous engageons également des procédures pour le recouvrement des dettes des locataires présents ou partis avec un arriéré (loyers, réparations locatives, etc.).

Avec les référents tranquillité et sécurité, nous mettons tout en œuvre pour assurer

aux locataires la jouissance paisible de leur logement et leur sécurité. En tant que bailleur, nous avons en effet l'obligation d'assurer la tranquillité résidentielle.

Enfin, pour prévenir les risques et créer du lien social, je suis la référente pour tous les projets d'animation qui fédèrent les locataires. À ce titre, je gère, par exemple, la création et le suivi des jardins partagés, lieux conviviaux autour de plantations et récoltes. **Vivre** des moments entre voisins participe au bien-être des locataires dans une résidence.

4

Quelles sont vos priorités et objectifs pour ce nouveau pôle ?

En matière d'impayés, il est nécessaire de maintenir et développer le **partenariat** avec les différents intervenants extérieurs qui suivent les familles afin de les mobiliser et les faire adhérer aux solutions possibles pour un maintien dans les lieux. Sur l'ensemble des locataires en impayé, l'expulsion reste exceptionnelle et ne concerne que les débiteurs qui refusent tout contact avec notre organisme ou les services sociaux.

La Direction Générale agira avec une grande fermeté vis-à-vis des perturbateurs dans nos résidences, en rappelant par ailleurs que le trouble de voisinage se définit comme une atteinte excessive, anormale et régulière qui dépasse les inconvénients ordinaires de voisinage liés à la vie en communauté.

J'ai également la mission de développer des **dispositifs de prévention**. Je souhaite me faire connaître des différents acteurs (centres sociaux, associations, etc.) qui font de l'animation dans nos groupes immobiliers pour travailler avec eux et porter ensemble des projets intéressants pour nos locataires et leurs enfants en particulier. Les exemples des jardins partagés auxquels nous participons doivent donner des idées pour favoriser le « bien vivre ensemble » !

PRÈS DE
CHEZ
VOUS

FÊTE DES VOISINS 2018 : RETOUR EN IMAGES

Malgré les caprices de la météo pour cette édition 2018 de la Fête des Voisins, le soleil a rayonné sur les visages des locataires de l'OFFICE64. Cette occasion favorise les rencontres entre résidents et participe au bien vivre ensemble, cher à notre organisme. Merci et bravo à toutes les personnes qui se sont impliquées dans l'organisation et l'animation de cette fête... vivement 2019 !



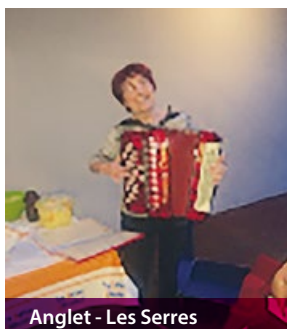
Anglet - Bonne Fontaine



Anglet - Eneria



Boucau - Vigo



Anglet - Les Serres



Billère - Vandenberghe



Oloron - Sègues



Biarritz - Parme



Artix - Pondix

ÉVÈ-
MENT

SEMAINE NATIONALE DES HLM

**SEMAINE
NATIONALE
DES HLM**
Du 23 juin au 1^{er} juillet 2018



La sixième édition de la Semaine nationale des HLM, baptisée « Les HLM, terre d'innovations », s'est déroulée du 23 juin au 1^{er} juillet 2018. L'OFFICE64, comme chaque année, a participé à ce mouvement national

afin de porter les valeurs du mouvement HLM et de valoriser ses actions. Cette année, l'OFFICE64 a souhaité **promouvoir l'innovation sociale et environnementale** en y associant ses locataires. Le 27 juin 2018, l'OFFICE64 et le Syndicat Bil Ta Garbi ont signé une convention de partenariat dans les locaux de l'Amicale de Lespès à Anglet. Il s'agit de sensibiliser les locataires aux consignes

de tri, de collecte et de réduction des déchets. Cette journée a été aussi l'occasion d'organiser des ateliers ludiques et pédagogiques. Au programme : fabrication de produits d'entretien et cosmétiques naturels, jeu de piste sur la gestion des déchets, quiz sur le tri, etc. La journée s'est achevée par un goûter écoresponsable dans une ambiance chaleureuse. Nous remercions l'Amicale de Lespès et les locataires des

résidences Lespès, Jardin de Nerval et Larmagnan pour leur participation et leur enthousiasme.



À
NOTER

FACE AU RISQUE DE CAMBRIOLAGE, ADOPTÉZ LES BONS RÉFLEXES



Si le retour des beaux jours vous invite à sortir de chez vous pour aller à la plage, vous promener, partir en vacances, etc., sachez que la période estivale est également propice à une recrudescence des cambriolages et des vols par ruse. Afin de s'en prémunir, quelques conseils à suivre :

- Veillez à bien fermer la porte d'entrée du hall de la résidence ;
- Fermez votre porte à double tour, même si vous êtes chez vous ;
- Assurez-vous de l'identité des personnes qui pourraient venir frapper chez vous. En cas de doute, demandez la carte professionnelle et vérifiez auprès de la société dont vos interlocuteurs se réclament. Nous vous rappelons que les agents et les prestataires qui interviennent pour le compte de l'OFFICE64 ont pour consigne de justifier de leur identité professionnelle ;

- Ne laissez jamais une personne inconnue seule dans une pièce de votre domicile ;
- Placez en lieu sûr vos clés de voiture, sacs à main, cartes de crédit et vos bijoux ;
- Ne commettez pas d'imprudence en laissant vos clés sous le paillason, dans un pot de fleur, dans la boîte aux lettres, etc. ;
- Avant de partir en vacances, informez votre entourage de votre départ (ami, voisin, gardien, etc.) ou les forces de l'ordre dans le cadre de l'opération tranquillité vacances (renseignements auprès de la brigade de gendarmerie ou du commissariat de police de votre secteur) ;
- Faites suivre votre courrier ou faites le relever par une personne de confiance afin d'éviter une boîte aux lettres pleine qui va révéler votre absence.

Alors, avant de donner le dernier tour de clé, assurez-vous d'avoir les bons réflexes et partez l'esprit serein !

À
SAVOIR

NOUVELLES RÈGLES POUR VOS DONNÉES PERSONNELLES

La réglementation applicable aux données personnelles évolue avec l'entrée en vigueur, depuis le 25 mai 2018, du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Pour les locataires, les données sont destinées à la gestion du patrimoine immobilier à vocation sociale de l'OFFICE64. Elles sont traitées par le personnel de l'OFFICE64 de l'Habitat ou les prestataires habilités, de manière loyale, confidentielle et de façon sécurisée.

Nous avons mis à jour notre politique de protection de vos données personnelles qui est consultable dans les mentions légales, paragraphe n°7 de notre site internet **www.office64.fr**.



AU
QUOTI-
DIEN

ENTRETIEN DES ROBINETTERIES : RAPPEL IMPORTANT !



L'OFFICE64 a souscrit un contrat d'entretien des installations de robinetteries, des chasses d'eau et des joints sanitaires, le coût de ce contrat étant récupérable dans les charges locatives (décret du 26 août 1987).

Ce marché arrive à terme au 30 juin 2018 mais ne sera pas reconduit pour les 6 mois suivants.

Il est en effet prévu de l'intégrer au contrat de mainte-

nance des chaudières individuelles, qui doit être renouvelé au 1^{er} janvier 2019.

Ceci permettra de faire **une seule visite de contrôle pour l'ensemble des équipements.**

Du 1^{er} juillet au 31 décembre 2018, vous devrez veiller à l'entretien courant de ces installations sanitaires et contacter nos services en cas de problème important nécessitant le remplacement de l'équipement défaillant qui, lui, est à la charge de l'OFFICE64 (après validation de nos services techniques).

À
SAVOIR

FINI LE DÉSHÉRBANT CHIMIQUE !



C'est la loi : les désherbants chimiques sont interdits sur la voie publique, ainsi que dans les parcs et forêts.

Dans une démarche écoresponsable, l'Office a décidé de ne plus utiliser de produits phytosanitaires pour l'entretien des trottoirs et allées de ses résidences.

Deux systèmes de substitution existent :

- Le désherbage par application de produits bio
- Le désherbage par action mécanique

Compte tenu du coût important et peu écologique d'une intervention mécanique, l'Office a demandé à ses prestataires de réaliser désormais une application de produits de désherbage bio deux fois par an. Il s'agit également de limiter l'impact financier au niveau des charges. Les représentants des locataires, informés lors du Conseil de Concertation Locative du 28 mars, ont validé cette proposition. Changeons de regard sur les herbes qui nous entourent sans penser que le travail n'est pas fait ! Ces herbes ne sont pas mauvaises, elles sont utiles à la biodiversité. Coccinelles, papillons, hirondelles... reviendront pour le plaisir des petits comme des grands.

BIEN-
VENUE

AUX LOCATAIRES DES NOUVELLES RÉSIDENCES



Aincille - « Ospitalia »
4 logements - Livraison : Avril



Artiguelouve - « Birdie »
30 logements - Livraison : Avril



Labastide-Cezeracq
« L'Encantada »
6 logements - Livraison : Avril



Ustaritz - « Herrian »
8 logements - Livraison : Mai



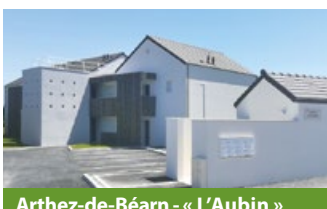
Saint-Pierre-d'Irube
« Erreka Ondo »
78 logements - Livraison : Juin



Hasparren - « Mendi Alde »
10 logements - Livraison : Mai



Saint-Pierre-d'Irube - « Urkia »
92 logements - Livraison : Juin



Arthez-de-Béarn - « L'Aubin »
8 logements - Livraison : Juin



Serres-Castet
« Le Clos des Barades »
32 logements - Livraison : Juin



Ascaïn - « Alzirun Etxean »
19 logements - Livraison : Juin



Espelette - « Etxegaray »
7 logements - Livraison : Mai



Les locataires avant tout,

Elu par vous à l'Office 64, j'interviens régulièrement au Conseil d'Administration (CA) et pour régler vos difficultés grâce à nos permanences à Pau. Nous nous sommes élevés vigoureusement contre la baisse de l'APL effective depuis janvier, que l'Office doit absorber au détriment des travaux. Un article a été publié dans la presse et nous avons participé à la manifestation de Bayonne à côté des associations et de l'Office 64. Il n'y aura pas encore de réévaluation de l'APL en fonction de l'inflation ni d'ailleurs de changement pour les livrets A maintenus à 0,75% jusqu'en 2020. La CAF gère et réévalue les APL selon les ressources. N'hésitez pas à nous faire part des anomalies dont vous seriez victime. Les aides au logement sont touchées, le gouvernement paupérise les plus modestes. Décembre prochain, élection de vos représentants au CA de l'Office 64. Ce scrutin est un enjeu majeur devant les difficultés qui se présentent. Je prendrai à nouveau la tête de la liste que prépare l'AFL des locataires 64. Si vous souhaitez nous soutenir ou nous rejoindre sur cette liste signalez-vous. Avec votre aide nous siégerons à nouveau pour vous défendre. Nous avons vocation à représenter l'ensemble des locataires, quel que soit leur lieu d'habitation, leur origine, leurs opinions personnelles.

Mohamed TALAALOUT

Locataire Administrateur - Associations Familiales Laïques



Cher(e)s locataires,

Face aux restrictions budgétaires de l'État envers les organismes HLM, il est indispensable de se mobiliser pour sauver le logement social. Le logement doit être un droit constitutionnel et universel. Les HLM ne doivent pas être un ajustement d'urgence exceptionnel mais doivent être un modèle de société. La Confédération Nationale du Logement lutte contre les loyers chers et l'habitat indigne. La CNL demande également au gouvernement d'investir afin de permettre la construction massive de logements sociaux car trop de gens vivent aujourd'hui dans des conditions inacceptables.

En fin d'année, les élections des représentants de locataires auront lieu et, en votant, vous participerez à renforcer la démocratie locative. Actuellement administratrice à l'Office 64 de l'Habitat, je serai à nouveau candidate pour les élections à venir. J'espère qu'un maximum d'entre vous m'accorderont leur confiance car j'espère pouvoir continuer à vous défendre.

Vous pouvez joindre la CNL à Bayonne 1 bis avenue de Jouandin 05 59 55 63 40 ou à Pau 129 bd Alsace Lorraine 05 59 38 02 71. Vous pouvez également me contacter au 06 11 20 08 58.

Josiane LAFAURIE

Locataire Administratrice - Confédération Nationale du Logement

AU
QUOTI-
DIEN

ÉLECTION DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE : COMMENT DÉPOSER VOTRE CANDIDATURE ?

Comme tous les quatre ans, vous allez en fin d'année voter pour élire vos représentants. Si vous souhaitez être candidat, voici les règles à respecter :

- Avoir dix-huit ans au minimum ;
- Ne pas être membre du personnel de l'Office ;
- Être locataire d'un local à usage d'habitation (chaque contrat de location ne donne droit qu'à une seule candidature) ;
- Ne pas avoir été condamné pour faux, usage de faux, vol, recel, escroquerie... (art 423-12 du Code de la Construction et de l'Habitation) ;

- Être en capacité de produire soit la quittance correspondant à la période précédant l'acte de candidature soit le reçu mentionné à l'article 21 de la loi du 6 juillet 1989 (en cas de paiement partiel), soit la décision de justice octroyant des délais de paiement du loyer ou des charges.

Les listes de candidats doivent être composées alternativement d'un candidat de chaque sexe et présentées par des associations œuvrant dans le domaine du logement. Ces associations doivent être affiliées à une organisation nationale siégeant à la Commission Nationale de Concertation, au Conseil

National de l'Habitat ou au Conseil National de la Consommation et doivent être indépendantes de tout parti politique ou organisation à caractère philosophique, confessionnel, ethnique ou racial et ne pas poursuivre des intérêts collectifs qui seraient en contradiction avec les objectifs du logement social.

Les listes de candidats doivent parvenir à l'Office mi-octobre. Pour tous renseignements, vous pouvez adresser vos demandes à l'adresse contact@office64.fr.

En savoir plus sur **www.office64.fr**, Espace locataires, Rubrique «Les représentants des locataires»

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

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

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 mardis et jeudis

11 rue de la Pléiade - 64140 BILLÈRE

Tél. 05 59 40 31 30

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.-adéc - 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@dgfp.finances.gouv.fr

Autres Associations
Membres du Conseil de Concertation Locative