



OFFICE 64
de l'Habitat

Rapport d'activité
2016



Edito	03
-------	----

REPÈRES 04

Qui sommes-nous	05
-----------------	----

Chiffres clés	06
---------------	----

Patrimoine	07
------------	----

Gouvernance	08
-------------	----

Ressources Humaines	09
---------------------	----

Éléments financiers	10
---------------------	----

Perspectives	11
--------------	----

DÉVELOPPER UNE OFFRE DIVERSIFIÉE 12

Les logements locatifs	13
------------------------	----

L'accèsion sociale	16
--------------------	----

Les projets	18
-------------	----

L'entretien du patrimoine	19
---------------------------	----

L'OFFICE64, acteur économique	21
-------------------------------	----

DES ÉQUIPES AU SERVICE DES LOCATAIRES 22

Les demandes et attributions de logements	23
---	----

La gestion de proximité	25
-------------------------	----

L'OFFICE64, acteur de lien social	27
-----------------------------------	----

Crédits photos : OFFICE64, Ph. Glorieux, C. Pasquini, Balloïde photos, X. Dumoulin, I. Palé, Fotolia



L'année 2016 a confirmé le fort élan de l'OFFICE64 à répondre aux sollicitations nombreuses de collectivités. On peut même qualifier d'exceptionnel ce crû 2016, avec plus de 560 logements locatifs sociaux déposés en agrément auxquels s'ajoutent plusieurs opérations en accession sociale. Nous avons aussi lancé des opérations d'envergure en matière de réhabilitation sur St-Pierre-d'Irube, St-Jean-de-Luz, Camboles-Bains et Anglet afin d'améliorer le cadre de vie de nos locataires. Nous avons à cœur d'assurer un maillage territorial puisque nous sommes déjà présents sur 150 communes et que la grande confiance tissée au fil du temps avec toutes les communes à la fois urbaines mais aussi rurales est un réel atout. Je mesure enfin le fort impact économique de notre action auprès des entreprises du bâtiment et des différents métiers qui concourent à la construction.

Claude OLIVE, Président



En 10 ans, le patrimoine de l'OFFICE64 a augmenté de 3000 logements et nous nous acheminons vers le 10 000^{ème} logement. C'est l'illustration de la volonté politique forte de notre conseil d'administration, présidé par Claude OLIVE, et de la capacité des 200 salariés à faire preuve de professionnalisme, d'implication et de réactivité. Cela demande de se former régulièrement et de s'adapter car une opération locative n'est pas une opération d'accession sociale, ni une résidence pour les étudiants, ni une résidence intergénérationnelle. Nous nous évertuons aussi à entretenir des relations transparentes et constructives avec nos locataires et leurs représentants. Les enquêtes de satisfaction engagées nous renvoient des signaux positifs tout en sachant qu'il nous faut encore progresser. L'ambiance en interne est très bonne, confirmant ainsi que l'exigence et l'humain ne s'opposent pas. Localement, nous sommes précurseurs en tant que constructeur mais aussi en tant que gestionnaire de logements étudiants comme à Bidart avec 45 chambres. Nous le sommes aussi, ces derniers mois, en résidence intergénérationnelle avec de multiples sollicitations. Enfin, avec l'accord de principe de M. le Préfet et de la ville d'Anglet, nous allons réserver l'attribution de certains logements à des familles dont les enfants sont hospitalisés pour des maladies graves.

Philippe ETCHEVERRIA, Directeur Général

REPÈRES



> Qui sommes-nous ?



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.

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.

Gouvernance

Date de création : 1951

Statut : Office Public de l'Habitat

Collectivité de rattachement :
Département des Pyrénées-Atlantiques

Président : Claude OLIVE,
Conseiller départemental du canton de Bayonne 1

Directeur Général : Philippe ETCHEVERRIA

Organisation

- Siège social à Bayonne
- 3 agences implantées sur le territoire : Bayonne, Saint-Jean-de-Luz et Billère

Nos missions

Aménager et construire :

- des logements locatifs familiaux
- des foyers : EHPAD, foyers pour jeunes travailleurs, foyers pour personnes handicapées...
- des logements spécifiques : logements pour les étudiants, résidences intergénérationnelles...
- des logements en accession sociale à la propriété : accession directe ou location-accession (PSLA)

Loger et accompagner :

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

Entretien et améliorer le patrimoine :

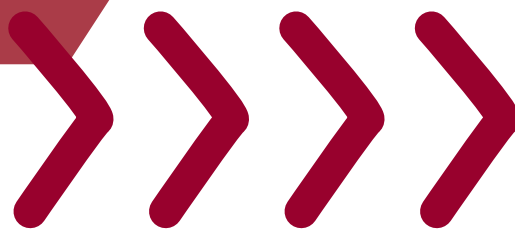
- améliorer le cadre de vie des locataires
- poursuivre le programme de réhabilitation thermique des résidences

Nos objectifs

- Répondre aux besoins de logements des territoires
- Intégrer la préservation de l'environnement dans nos activités
- Mettre en place une politique d'achat éthique et responsable
- Améliorer la qualité de l'habitat et du cadre de vie
- Accompagner et soutenir les locataires
- Respecter les intérêts des demandeurs de logements sociaux et des locataires
- Assurer la qualité de service pour les accédants



> Chiffres clés



Patrimoine

logements locatifs familiaux	8 574
logements foyers	1 315
	9 889

Mises en chantier 2016

logements locatifs familiaux	561
accession sociale	57
logements foyers	45
autres logements	2
	665

Livraisons 2016

logements locatifs familiaux	253
accession sociale	18
logements lotissements	7
autres logements	15
	293

Travaux sur le patrimoine

travaux d'entretien, amélioration, réhabilitation	5,2 M€
entretien courant et travaux suite à état des lieux	5,1 M€
	10,3 M€

Indicateurs de gestion

taux de rotation	8,8%
vacance locative	2% des loyers <i>(médiane des Offices 2015 : 5,3%)</i>
impayés de loyers	2,3% des loyers et charges <i>(médiane des Offices 2015 : 3,6%)</i>

Indicateurs financiers

loyers	40 191 k€
autofinancement net	4 195 k€

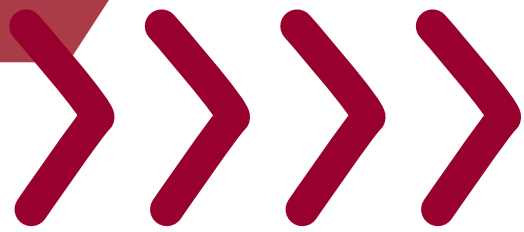
Effectifs

administratifs	133
gardiens d'immeubles	71
	204



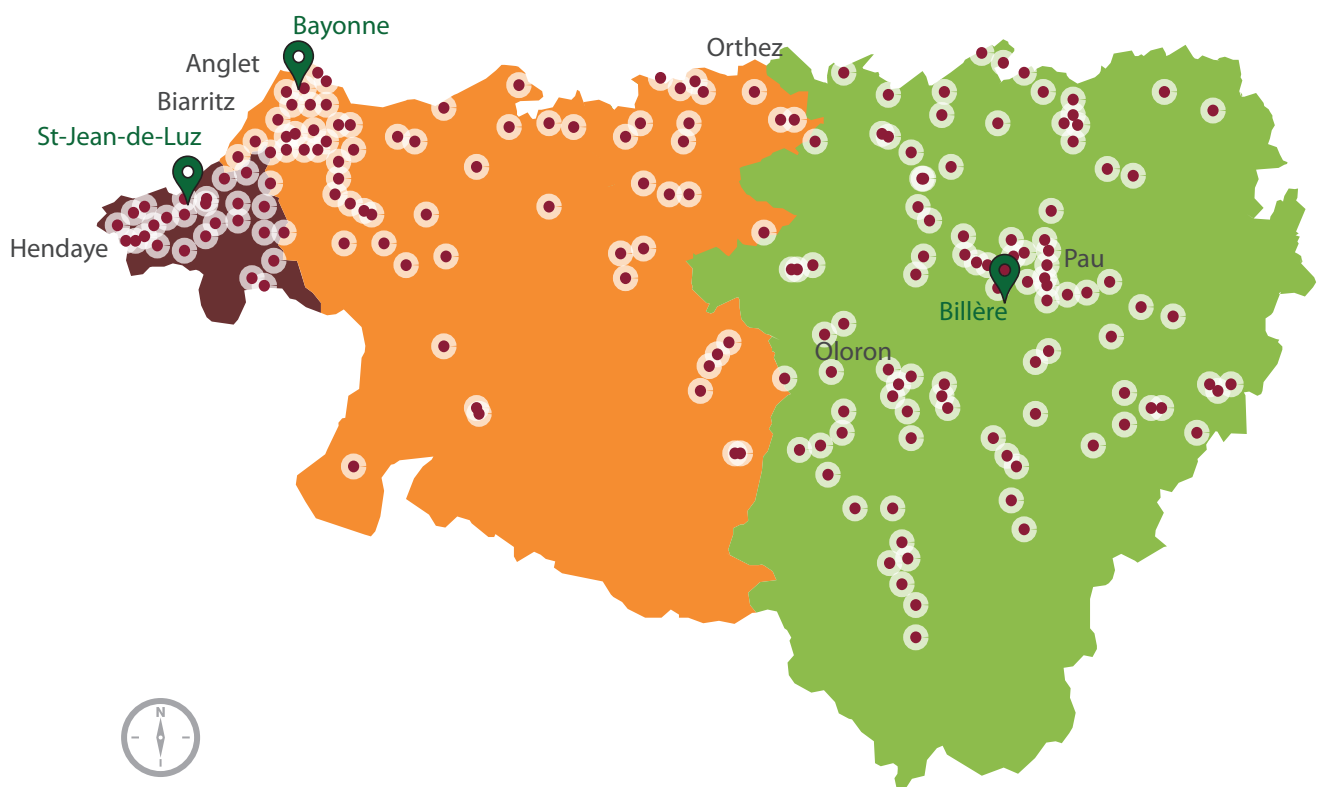


Patrimoine



8 574 logements locatifs sociaux
150 communes couvertes

Répartition géographique du patrimoine locatif



- Agence centre ouest
- Agence de Billère
- Agence de St-Jean-de-Luz
- Patrimoine réalisé
- Agences



Le Conseil d'Administration

Il 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 juin 2015.

Conseillers départementaux

- Président : M. Claude OLIVE
- Vice-Présidente : Mme Bénédicte LUBERRIAGA
- Mme Fabienne AYENSA
- M. Vincent BRU
- Mme Annie HILD
- M. Christophe MARTIN

Personnalités qualifiées, élues d'une collectivité locale

- M. Emmanuel ALZURI
- M. Pascal MORA

Personnalités qualifiées

- M. Jean-Louis CASET
- Mme Jacqueline PIPERIS
- M. Arnaud PORTIER
- M. Alain RANVIER
- Mme Juliette SEQUELA

Personne qualifiée au titre de l'insertion ou du logement des personnes défavorisées

- Mme Danièle IRIART

Membre désigné pour représenter les organismes collecteurs de la participation des employeurs

- M. Jean BOUTSOQUE

Membre désigné par les caisses d'allocations familiales

- Mme Odette COQUEREL

Membre désigné par l'Union Départementale des Associations Familiales

- Mme Annette ARAMBURU

Membres élus par les locataires

- M. Roger KUBLER (F.L.C.)
- Mme Josiane LAFAURIE (C.N.L.)
- M. Pierre MENDIBOURE (C.L.C.V.)
- M. Mohamed TALAALOUT (A.F.L.)

Membres désignés par les Associations Syndicales les plus représentatives

- M. Jean-Pierre ETCHEVERRY (C.F.D.T.)
- M. Serge HARISMENDY (C.G.T.)

Le Bureau

Le Bureau délibère sur les affaires de l'Office pour lesquelles il a reçu la délégation du Conseil d'Administration.

La Commission d'Appel d'Offres

Elle donne un avis sur l'attribution des marchés dépassant les seuils réglementaires passés selon une procédure formalisée et pour tous les marchés de travaux passés en procédure librement définie supérieurs à 1 million d'euros.

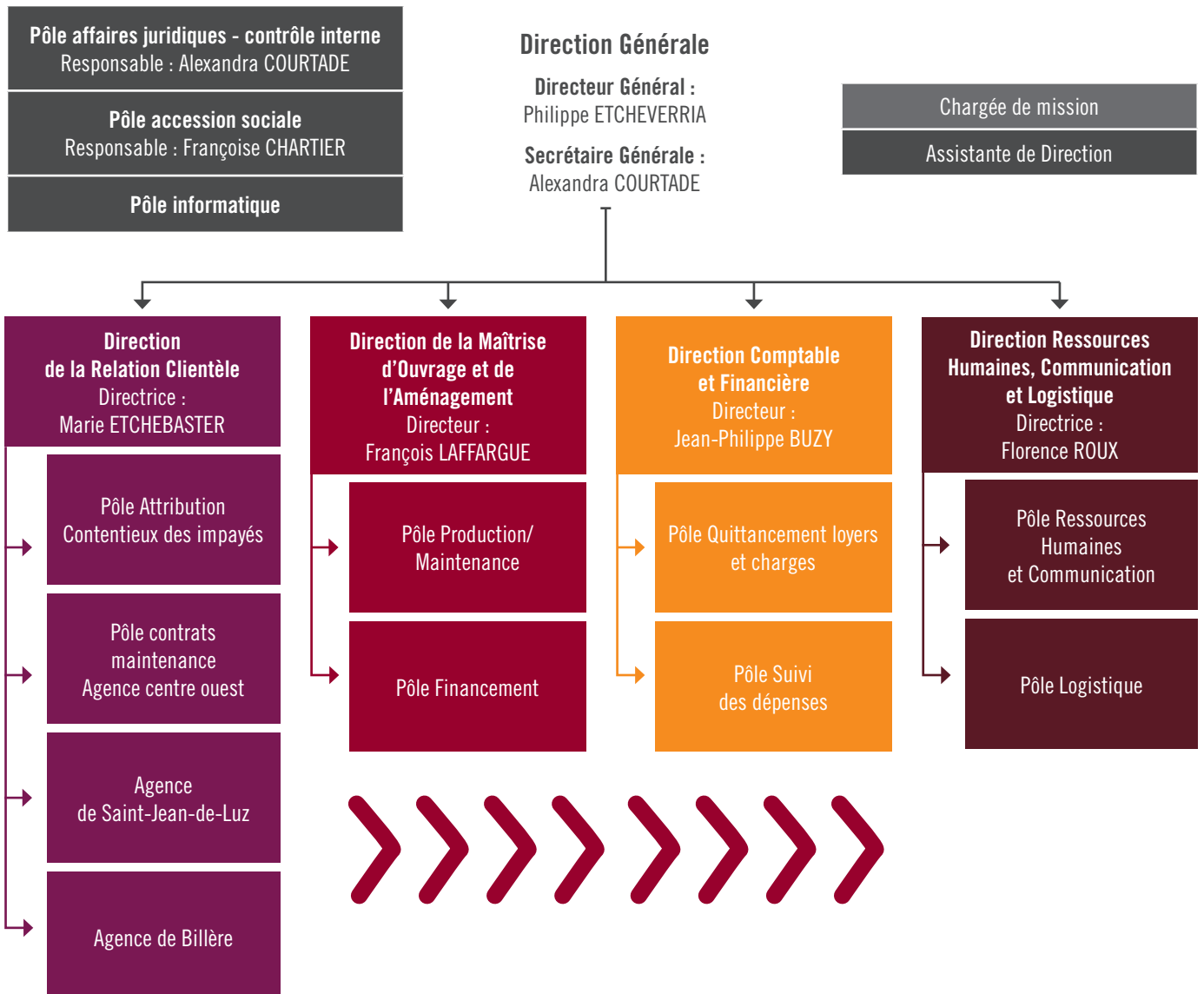
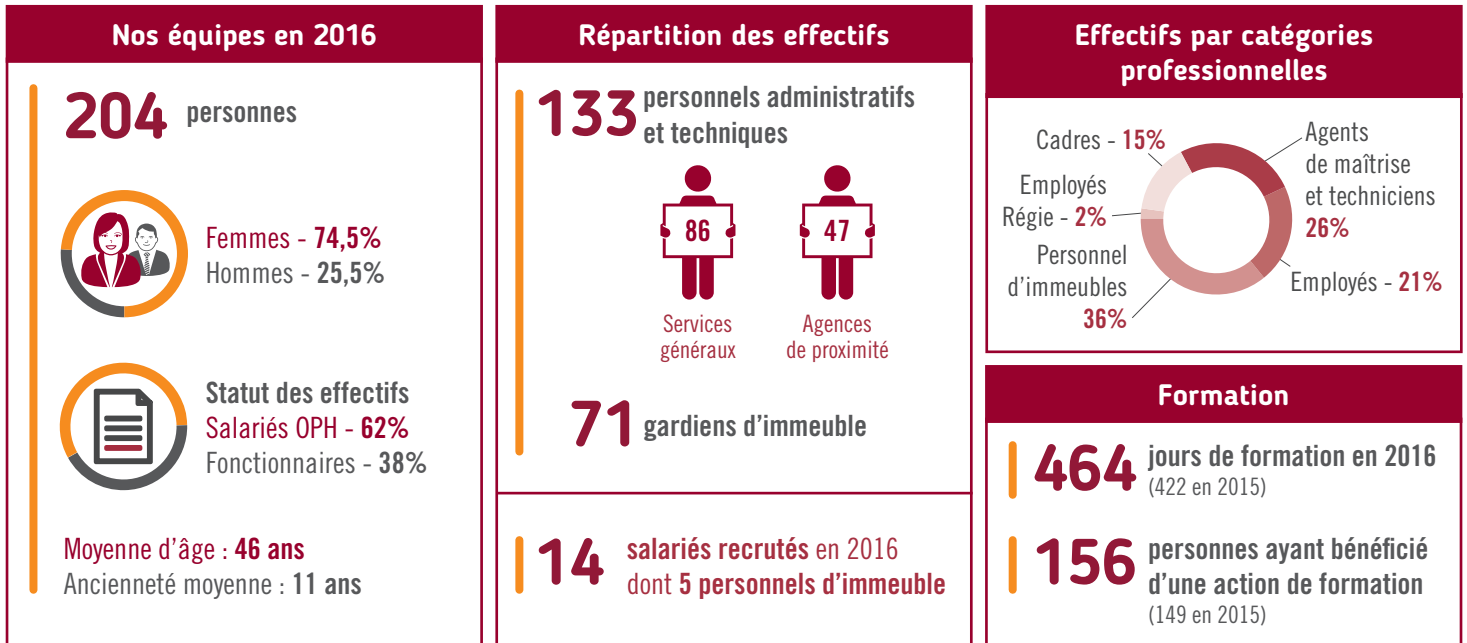
La Commission d'Attribution de Logements

Elle comprend :

- 6 membres désignés par le Conseil d'Administration de l'Office, dont un représentant des locataires
- le maire de la commune où sont implantés les logements attribués
- le préfet du département
- le président de l'EPCI compétent en matière de PLH (programme local de l'habitat)
- un représentant d'une association d'insertion avec voix consultative

La Commission d'Attribution a pour mission d'attribuer nominativement chaque logement. Il existe une commission au siège et une à Billère.

Ressources humaines





	2014	2015	2016	Médiane 2015 des Offices
Loyers des logements (en K€)	37 054	38 800	40 191	
en €/lgt	4 018	4 028	4 064	
Service de la dette : annuités des emprunts locatifs	17 544	18 289	18 806	
en €/lgt	1 902	1 909	1 904	1 438
Maintenance	6 811	7 467	6 474	
en €/lgt	739	778	656	641
Autofinancement net HLM	5 458	3 407	4 195	
en €/lgt	592	354	425	480
en % des loyers	14,7%	8,8%	10,4%	12,3%

	2014	2015	2016
Produits (en K€)	41 499	41 052	42 556
Loyers	37 054	38 800	40 191
Autres produits	1 272	1 368	1 276
Produits financiers	592	601	390
Marge accession	2 333	283	437
Recettes exceptionnelles	249	0	262

	2014	2015	2016
Dépenses (en K€)	36 041	37 644	38 361
Annuités des emprunts locatifs	17 544	18 389	18 806
Taxes foncières	2 719	2 800	2 935
Maintenance	6 811	7 467	6 474
Frais de gestion	8 966	8 830	10 146
Autres dépenses		159	
Autofinancement net HLM	5 458	3 408	4 195

Conclusion : l'OFFICE64 continue de dégager un autofinancement important lui permettant ainsi de maintenir une forte capacité d'investissement dans la production de logements et la maintenance du patrimoine, tout en conservant une situation financière saine et maîtrisée.

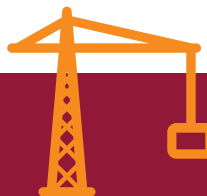
Commissaire aux comptes : M. Marcou (Bayonne)



Prévisions 2017



408 logements
en programmation



663 logements
en chantier



154 logements
livrés



Bidart
Résidence étudiante Erleak

Serres Morlaas
Résidence intergénérationnelle Coustalet

L'activité de construction neuve restera élevée en 2017 et 2018 intégrant une forte diversité des produits avec notamment un volume important en accession sociale. La réhabilitation du parc existant verra se terminer les opérations les plus lourdes avec un changement notable des performances énergétiques des résidences les plus énergivores.

Parmi les axes de travail figurent le renforcement de la performance et de l'innovation ainsi que la mise en place d'une politique renforcée en matière de sécurité.





**DÉVELOPPER
UNE OFFRE
DIVERSIFIÉE**





Livraisons 2016

- | Anglet - Résidence Plaisance 2 - **14 logements**
- | Artix - Logements gendarmes - **14 logements**
- | Bayonne - Résidence Les Terrasses de Lauga - **10 logements**
- | Berenx - Résidence La Sablera - **6 logements**
- | Bidart - Résidence Clos Xabadenia - **13 logements**
- | Boucau - Résidence Clos du Parc - **14 logements**
- | Gelos - Résidence Les Jardins d'Icare - **16 logements**
- | Hasparren - Résidence Zubi Alde - **11 logements**
- | Hendaye - Résidence Antzokia - **8 logements**
- | Lacq - Résidence Les Trèfles - **6 logements**
- | Lons - Résidence Sirius - **66 logements**
- | Lons - Résidence Côté Pyrénées - **43 logements**
- | Mouguerre - Résidence Kattalin - **13 logements**
- | Mourenx - Résidence Point du Jour - **10 logements**
- | Saint-Jean-de-Luz - Résidence Ilot des Erables - **23 logements**

TOTAL 267 logements

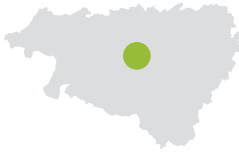


Proposer des logements et des services en centre ville

Hendaye - Résidence Antzokia
8 logements locatifs
Architecte : Alain HOARAU

La ville d'Hendaye a sollicité l'OFFICE64 afin de réaliser une opération locative en centre ville et lui a cédé un terrain communal à titre gratuit. L'Office a réalisé la résidence Antzokia (8 logements locatifs) et un local, revendu à prix coûtant à la Ville. Ce dernier a été depuis loué au centre médico-psychopédagogique qui dispose ainsi de locaux plus spacieux en centre ville.





Démolition/reconstruction en milieu rural

Hasparren - Résidence Zubi Alde
11 logements locatifs
Architecte : cabinet JOPPIN

Le projet a consisté à détruire l'ancienne école (2015) dont la réhabilitation était trop coûteuse, et à construire une résidence de 11 logements.

Le quartier comprenant des maisons à l'architecture basque, il a été décidé de maintenir une architecture traditionnelle. Des balcons en zinc ont été ajoutés, en référence à l'ancienne école.



Participer au développement de nouveaux quartiers

Bidart - Résidence Clos Xabadenia
13 logements locatifs
Architectes : IMAG'IN Architectes

L'OFFICE64 a acheté un lot de terrain à un promoteur privé (la SAGEC) afin d'y réaliser sa propre opération en maîtrise d'ouvrage directe et ce, en partenariat étroit avec la commune de Bidart. C'est ainsi que l'Office a construit une résidence de 13 logements locatifs sociaux

L'opération Clos Xabadenia illustre le partenariat public-privé entre un promoteur, la SAGEC, et un opérateur public, l'OFFICE64 : sur un terrain initialement privé, l'Office a pu réaliser des logements locatifs, permettant ainsi d'assurer une mixité sociale dans l'opération.





Accompagner le développement des zones rurales

Berenx - Résidence La Sablera

6 logements locatifs

Architectes : Atelier du Té

La commune a créé un lotissement dont un lot a été mis à disposition de l'OFFICE64 par bail emphytéotique. Une résidence de 6 logements a été construite avec la pose de panneaux solaires pour la production d'eau chaude sanitaire.



Participer au renouvellement urbain

Mourenx - Résidence Point du jour

10 logements locatifs

Architecte : DESPRE ARCHITECTURE

L'OFFICE64 a été contacté par la commune de Mourenx pour la réalisation d'un programme de logements locatifs sociaux. Il a été décidé la construction de 10 logements dans le quartier Est à proximité du centre ville. Cette opération fait partie du programme ANRU, ce qui a permis d'obtenir une subvention exceptionnelle.





L'accession sociale



L'Office 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.

Livraisons 2016

| Anglet - Résidence Plaisance 3 - **8 logements**

| St-Jean-de-Luz - Résidence Eskola - **10 logements**

TOTAL 18 logements

Trois conditions pour en bénéficier

- Acheter son logement pour en faire son habitation principale
- Respecter des plafonds de revenus, qui diffèrent selon la situation géographique du bien, la situation familiale et la formule d'accession choisie
- Acter que la revente est conditionnée dans un délai de 10 ans

Les avantages offerts par l'accession sociale sont multiples

- Acheter un logement de qualité à un prix inférieur au marché (de 10% à 25% de moins) 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 à la réglementation thermique 2012
- Bénéficier des garanties de relogement 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.

Deux possibilités pour devenir propriétaire

Une accession directe : le client devient propriétaire dès la signature. Le prix de son logement tient compte d'un taux de TVA fixé à 20% et il dispose de deux années d'exonération de taxe foncière.

Une accession différée ou progressive : la location-accession (PSLA)

- Le client est locataire pendant une durée flexible d'au moins 1 an : cette période de location permet au futur accédant 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

La vente de patrimoine

Afin de favoriser le parcours résidentiel des locataires en place, le service accession permet également la vente du patrimoine. Ainsi, en collaboration avec les communes d'implantation, il est proposé de mettre en vente de préférence les pavillons et des biens situés dans les zones non tendues.



- 1. Anglet, Résidence Lavigne
- 2. Anglet, Résidence Plaisance
- 3. Boucau, Résidence Le Casino
- 4. Anglet, Résidence Plaisance, Inauguration
- 5. St Pierre d'Irube, Résidence Egoitza
- 6. St Jean de Luz, Résidence Eskola
- 7. Anglet, Résidence Plaisance, Logement





Les projets



Logements locatifs

2017

- | Anglet - Résidence Lavigne - **38 logements**
- | Anglet - Résidence l'Avant Cap - **20 logements**
- | Anglet - Résidence Tarandelle - **4 logements**
- | Arthez-de-Béarn - Résidence Le Saubestre - **6 logements**
- | Bayonne - Résidence Ur Dorrea - **14 logements**
- | Beguios - Résidence Serorateia - **4 logements**
- | Beguios - Résidence Apez-Etxea - **4 logements**
- | Bidart - Résidence étudiante Erleak - **45 logements**
- | Guiche - Résidence Le Lavoir - **6 logements**
- | Halsou - Résidence Plaza Ondoan - **2 logements**
- | St-Jean-de-Luz - Résidence Garrouteigt - **2 logements**

TOTAL 145 logements

2018

- | Aincille - Résidence Ospitalia - **4 logements**
- | Andoins - Résidence de la Fontaine - **6 logements**
- | Anglet - Résidence Sutar - **13 logements**
- | Anglet - Résidence Catalpa - **32 logements**
- | Arthez-de-Béarn - Quartier de N'Haux - **8 lgts**
- | Artiguelouve - Résidence Birdie - **30 logements**
- | Ascain - Résidence Alzirun Etxean - **19 logements**
- | Boucau - Résidence Le Casino - **34 logements**
- | Espelette - Maison Echegaray - **7 lgts**
- | Hasparren - Résidence Mendi Alde - **10 logements**
- | Igon - Hameau de Gabizos - **8 logements**
- | Labastide-Cézeracq - Résidence L'Encantada - **6 lgts**
- | Lons - Habitat gens du voyage - **14 logements**
- | Navarrenx - M. Vicomtesse du Béarn - **9 lgts**
- | Saint-Pierre-d'Irube - Résidence Urkia - **92 logements**
- | Saint-Pierre-d'Irube - Résidence Landalorea - **78 lgts**
- | Saint-Pierre-d'Irube - Résidence Goxa Leku - **27 lgts**

- | Saint-Pierre-d'Irube - Résidence Maldan - **4 logements**
- | Serres-Castet - Résidence Le Clos des Barades - **32 lgts**
- | Serres-Morlaas - Résidence Bidau-Coustalet - **17 lgts**
- | Ustaritz - Résidence Herrian - **8 logements**
- | Ustaritz - Résidence Mahasti Landa - **18 logements**

TOTAL 476 logements

Logements en accession sociale

2017

- | Anglet - Résidence Lavigne - **14 logements**
- | Bassussarry - Résidence Le Cèdre - **5 logements**

TOTAL 19 logements

2018

- | Ascain - Résidence Alzirun Etxean - **3 logements**
- | Boucau - Résidence Le Casino - **22 logements**
- | Saint-Pierre-d'Irube - Résidence Egoitza - **20 lgts**

TOTAL 45 logements

Autres logements

2017

- | Ustaritz - Gendarmerie et logements gendarmes - **13 lgts**

TOTAL 13 logements

2018

- | Espelette - Maison Echegaray - **1 logement**

TOTAL 1 logement





Un engagement important pour l'entretien et la rénovation du patrimoine

L'Office 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 tel que 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...

En 2016, **10,3 M€** ont été consacrés aux travaux d'entretien, d'amélioration, de réhabilitation et de gros entretien.

Age moyen du patrimoine : **26 ans** | 26,8 ans de moyenne nationale

1 218 logements chauffés par chauffage collectif



Travaux 2016 (Gros travaux et réhabilitation)

	Nombre de résidences	Nombre de logements	Montant (en k€)
Travaux de réhabilitation importants avec intervention sur le thermique	15	593	5 028
Remplacement des chaudières	4	153	122
Travaux de peintures	10	199	117
Divers travaux (réfection électrique, portes halls, ascenseurs, voiries...)	/	/	926
Total	29	945	6 193



Des réhabilitations axées sur l'amélioration de la performance énergétique du parc

Le classement énergétique des logements de l'OFFICE64 montre que 96% des logements sont classés entre les catégories A et D. Seuls 4% des logements sont considérés comme énergivores (classe E). Aucun ne fait partie des catégories F et G. Au niveau national, 25 % des logements sont énergivores (E, F, G) dans le parc locatif.

Le Plan stratégique de patrimoine prévoit de traiter tous les logements de classe E avant 2020, ce qui permettra un très bon classement du parc de l'Office.

De ce fait, l'Office 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 réhabilitation en 2016

- I Anglet - Résidence Montbrun - 48 logements
- I Aramits - Ecole - 5 logements
- I Biarritz - Résidence Lazari - 47 logements
- I Boucau - Résidence Vigo - 60 logements
- I Cambo-les-Bains - Résidence Souberbielle - 44 logements
- I La Bastide-Clairence - Ancien presbytère - 5 logements
- I Louhossoa - Résidence Plaza Ondoa - 6 logements
- I Mauleon-Licharre - Résidence Berges du Gave - 22 logements
- I Mauleon-Licharre - Résidence Mendi Alde - 35 logements
- I Mendionde - Résidence Heguiderrria - 5 logements
- I Monein - Résidence Maulion - 2 logements
- I Navarrenx - Résidence Rue Jeanne d'Albret - 6 logements
- I Saint-Jean-de-Luz - Résidence Ichaca - 232 logements
- I Saint-Pierre-d'Irube - Résidence Harretche - 75 logements
- I Tadousse-Ussau - Résidence Les Ombrages - 1 logement
- I TOTAL - 593 logements

Répartition des logements par classe énergétique



Les travaux comprennent l'isolation thermique des immeubles : toitures, terrasses, isolation extérieure et la pose de doubles vitrages. Ces travaux sont menés en associant les locataires aux réflexions lors de réunions de concertation.



L'OFFICE64, acteur économique

L'OFFICE64 a ainsi injecté près de :

40 M€ dans l'économie locale en 2016

Plus de **200** marchés ont été signés avec des prestataires et entreprises locales, contribuant ainsi à la préservation de plusieurs centaines d'emplois.

Il est important de souligner qu'un **logement social construit crée 1,5 emploi direct**

Montant des travaux (en M€ TTC)

Opérations locatives neuves	25,3 M€
Opérations en accession	3,8 M€
Entretien et amélioration du parc	10,3 M€
TOTAL	39,4 M€

Entretien et amélioration du parc hors foyers = entretien courant + gros entretien + remplacement composants

L'insertion par l'activité économique



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. Un accompagnement est prévu par le PLIE BEARN ADOUR et la Maison de l'Emploi de l'Agglomération Bayonnaise et du Pays Basque.

En 2016, ce sont plus de 800 heures qui ont été concernées sur deux chantiers : Serres-Castet (Résidence Clos des Barades) et St-Jean-de-Luz (Résidence Ichaca).

**DES ÉQUIPES
AU SERVICE
DES LOCATAIRES**





Les demandes et attributions de logements



Les demandes de logements



L'OFFICE64 enregistre
8 026 demandes de logements
(au 31.12.2016)



> **7316** demandes externes
(non locataires de l'OFFICE64)

Les 2/3 concernent l'agglomération Adour Côte Basque et la Côte Basque sud. Les types demandés sont surtout des petits logements (plus de 50% pour des T2). Les principaux motifs des demandes sont la cherté du loyer, une situation d'hébergement ou une séparation.

> Zones géographiques demandées

Agglomération Adour Côte Basque	45 %
Côte Basque sud	22 %
Agglomération de Pau	17 %
Reste du Béarn	9 %
Reste du Pays Basque	7 %



> **710** demandes de mutation
(locataires de l'OFFICE64)

Les secteurs souhaités sont les mêmes que pour la demande externe. Le premier motif de demande est l'inadéquation de la taille du logement, le logement étant souvent devenu trop petit.

Les attributions de logements

1007 logements attribués en 2016



850 nouveaux locataires
157 mutations

253 logements neufs ont été livrés

> Les zones d'attribution en 2016

Agglomération de Pau	224
Agglomération Adour Côte Basque	212
Côte Basque sud	195
Reste du Pays Basque	155
Zone d'Orthez	127
Reste du Béarn	94
TOTAL	1007



> Les commissions d'attribution

Il existe deux commissions d'attribution, l'une à Bayonne, l'autre à Billère. Elles se sont réunies 42 fois. 65% des logements attribués ont été examinés par la commission d'attribution de Bayonne.

Pour attribuer les logements, la Commission d'attribution de logements tient compte de plusieurs critères : la situation d'urgence, l'ancienneté de la demande, la composition familiale et le type de logement disponible.

> Les publics prioritaires

Les objectifs de l'accord collectif départemental signé avec l'Etat sont de reloger 30% de personnes dont les ressources sont inférieures à 40% des plafonds PLUS et 10% des familles très en difficulté. L'Office a rempli ses engagements avec 53% d'attributions à la 1^{ère} catégorie et 13% pour les familles en difficulté.

L'Office a également relogé 17 personnes reconnues prioritaires « DALO » (droit opposable au logement). Il met également à disposition des associations d'insertion, des logements en sous-location pour des personnes en difficulté ne pouvant pas accéder à un logement autonome.

Le profil des locataires

17 212 personnes logées

60% sont des ménages sans enfant
(couples ou personnes seules)

56% des locataires
ont plus de 50 ans

64% ont des ressources inférieures
à 60% des plafonds PLUS

41% sont des actifs

Le profil des nouveaux entrants est légèrement différent : ce sont plus souvent des familles avec enfants (50%), plus jeunes (19% de moins de 30 ans) et aux ressources plus fragiles (74% ont des ressources inférieures à 60% des plafonds PLUS).





La gestion de proximité



Le parc de l'OFFICE64 est sectorisé et réparti dans 3 agences : Bayonne (Siège), St Jean de Luz et Billère. Sur le terrain, les gardiens sont les premiers interlocuteurs des locataires. En agence, des équipes pluridisciplinaires assurent le suivi des locataires (gestion du bail, état des lieux, gestion de l'entretien technique, impayés, troubles de voisinage,...).

Ce sont nos locataires qui parlent le mieux de nous

L'OFFICE64 a mené une nouvelle enquête de satisfaction en 2016 auprès de 850 locataires répartis sur l'ensemble de son parc résidentiel. Ce sont 93% des locataires qui sont satisfaits des services de l'OFFICE64, un score largement supérieur aux standards régionaux et nationaux.



87%
sont satisfaits
de leur logement



75%
sont satisfaits de la qualité
d'intervention, une hausse de 10 points
par rapport à la dernière enquête
de satisfaction



83%
sont satisfaits du traitement
des demandes et des réclamations
techniques. Ce qui constitue
le point fort de l'OFFICE64

Accompagner les locataires fragiles

L'OFFICE64 dispose d'une équipe de 8 conseillères sociales dont le rôle est d'accompagner les locataires nécessitant un suivi personnalisé. L'objectif est de favoriser le maintien dans les lieux des populations les plus fragiles.

839 locataires ont été accompagnés par les conseillères sociales de l'Office en 2016 dont **261** 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. Elles étudient une solution personnalisée (plan d'apurement, dossier de surendettement, demande d'aide...) et travaillent en partenariat avec les services sociaux.

Taux d'impayés de l'exercice :

2,3 % (médiane des Offices 2015 : 3,6%)

57 % de nos locataires sont bénéficiaires d'une aide au logement

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.

Les agents de l'Office participent à des instances partenariales telles que le Fonds Solidarité Logement (FSL), les Commissions départementales de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (CAPEX) ou la Commission de Médiation DALO (COMED)...

Proposer un logement adapté aux personnes à mobilité réduite (PMR)

En 2016, **87** logements aménagés pour des locataires âgés ou handicapés pour un coût total de **193 407€**

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.

Garantir la tranquillité résidentielle des locataires

Deux médiateurs interviennent pour tous les problèmes de voisinage collectifs. Leur action permet souvent de régler des conflits et de préserver la qualité de vie en collectivité.

380 réclamations ont été traitées en 2016

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.

372€ = loyer moyen hors charges pour un T3

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 suite à état des lieux ont représenté **5,1 M€** en 2016.



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.

6 723 réclamations techniques enregistrées en 2016

Les $\frac{3}{4}$ des réclamations concernent les menuiseries, la plomberie ou l'électricité.

Les remises en état des logements vacants

Le coût s'élève à 3 244 euros par logement, dont près de 90 % sont pris en charge par l'Office, en application du protocole d'accord sur les réparations locatives conclu avec les représentants des locataires. Les travaux concernent avant tout les papiers peints et les sols.

Avant leur départ, les locataires peuvent bénéficier d'une visite conseil ; elle leur permet de connaître les réparations locatives qui seront éventuellement à leur charge.

Un service d'astreinte

Il permet de traiter les problèmes techniques urgents tous les jours 24h/24. 352 appels téléphoniques ont été reçus en 2016.



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. Les associations représentatives des locataires siègent, par ailleurs, 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,...

L'OFFICE64, acteur de lien social

L'OFFICE64 accompagne des actions de proximité afin de renforcer les liens sociaux dans les quartiers et contribuer au bien-vivre ensemble.

La fête des voisins

Rendez-vous traditionnel de mai, la fête des voisins est l'occasion de rencontres entre voisins. En 2016, 26 résidences ont participé à ce rassemblement convivial. L'Office apporte une aide matérielle et logistique pour soutenir les habitants dans cette démarche.



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. En 2016, les locataires d'une demi-douzaine de résidences à Hendaye, Biarritz, Boucau, Billère ont eu la possibilité de prêter main forte à la mise en place de ces jardins. L'idée de ces nombreuses initiatives n'est pas tant de se nourrir des récoltes mais de faire de ces endroits des lieux de vie et de partage.

La semaine nationale des HLM organisée du 4 au 12 juin a été l'occasion de mieux faire connaître ces projets.



Les chantiers jeunes

L'Office 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 (peinture des cages d'escaliers, ...).

En 2016, 4 chantiers ont été organisés à Boucau, Biarritz et St-Jean-de-Luz.

A Boucau Huréous, les jeunes ont contribué à mettre en place les jardins partagés en lien avec le centre social du Boucau. Pendant les vacances scolaires, ils ont créé des bacs de culture, des bancs, tables... et nettoyé et préparé les espaces en vue des plantations.





l'OFFICE64 de l'Habitat

5 allée de Laplane

CS 88531

64185 BAYONNE cedex

05 59 43 86 86

www.office64.fr

