

RAPPORT D'ACTIVITÉ

— 2017 —





SOMMAIRE

ÉDITO - 2

REPÈRES

03

QUI SOMMES-NOUS - 5

CHIFFRES CLÉS - 6

PATRIMOINE - 7

GOVERNANCE - 8

RESSOURCES HUMAINES - 9

ÉLÉMENTS FINANCIERS - 10

PERSPECTIVES - 11

DÉVELOPPER UNE OFFRE DIVERSIFIÉE

12

LES LOGEMENTS LOCATIFS - 13

L'ACCESSION 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



ÉDITO

L'année 2017 nous a donné l'occasion de 10 000 sourires avec la livraison du 10 000^{ème} logement confortant ainsi la place de l'OFFICE64 de l'Habitat de premier bailleur social dans notre département. Cette fierté légitime est bien sûr à partager avec les 150 communes qui nous font confiance au quotidien dans une activité concurrentielle.

Sourire en raison d'importantes opérations réalisées, et j'y tiens, en maîtrise d'ouvrage publique (Saint-Pierre-d'Irube, Saint-Jean-de-Luz, Boucau, Anglet, Bidart notamment) mais sourire également pour notre intervention en milieu rural où nous sommes très sollicités (Béguios, Halsou, Guiche, Arthez-de-Béarn).

Sourire devant notre diversité d'actions, locatif, accession, résidences intergénérationnelles, saisonniers...

Sourire néanmoins crispé en fin d'année avec les différentes annonces gouvernementales qui amputent grandement nos capacités financières. Sourire retrouvé grâce à la volonté du Conseil d'Administration que j'ai l'honneur de présider et l'implication du personnel pour continuer à aller de l'avant malgré ces obstacles, permettant ainsi à de nouveaux ménages d'être logés (500 en 2018), aux locataires en place de connaître une amélioration de leur cadre de vie et enfin de participer grandement au maintien de l'activité économique du secteur du bâtiment.



Claude OLIVE
Président

Le monde du logement social est en pleine évolution voire révolution. Des changements légitimes en prise avec les transformations de la société vont intervenir.

D'autres rappelés par le Président ont un impact négatif. Quoiqu'il en soit, nous nous devons avec nos 205 collaborateurs au professionnalisme et à l'investissement reconnus, de continuer à œuvrer pour une mission exaltante facilitée par les moyens qui nous sont donnés par le Conseil d'Administration. Une excellente ambiance, un dialogue transparent et responsable permettent à chacune et à chacun dans des métiers très différents d'apporter au quotidien leur « pierre » à l'édifice. Nous continuons à nous structurer en recrutant des spécialistes de la performance et innovation, de la sécurité, de la communication et de la copropriété. Un plan de formation très suivi permet d'améliorer nos acquis, d'être encore plus performants et contribue à faire bouger les lignes et innover dans tous les domaines.

« Ce n'est pas parce que les choses sont difficiles que nous n'osons pas mais c'est parce que nous n'osons pas qu'elles sont difficiles » (Sénèque).



Philippe ETCHEVERRIA
Directeur Général





PARTIE 1

PARTIE 2

PARTIE 3

REPÈRES

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017



QUI SOMMES-NOUS

REPÈRES



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.

GOVERNANCE

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

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 jeunes, résidences intergénérationnelles...

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

Vendre et accompagner

- > promouvoir une accession à prix maîtrisé
- > conseiller, accompagner et sécuriser financièrement les acquéreurs

ORGANISATION

Siège social à Bayonne

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

NOS OBJECTIFS

- > Répondre aux besoins de logements des territoires
- > Intégrer la préservation de l'environnement dans nos activités
- > Mettre en place une politique d'achats 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

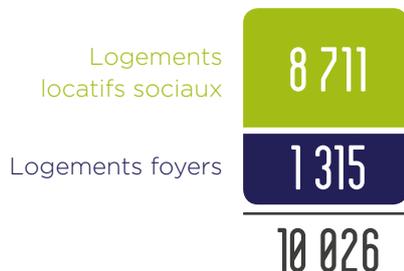


CHIFFRES CLES

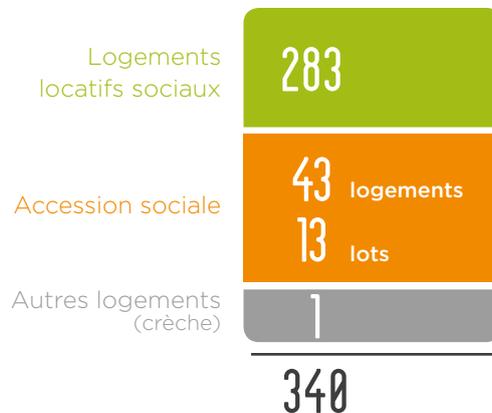
REPÈRES



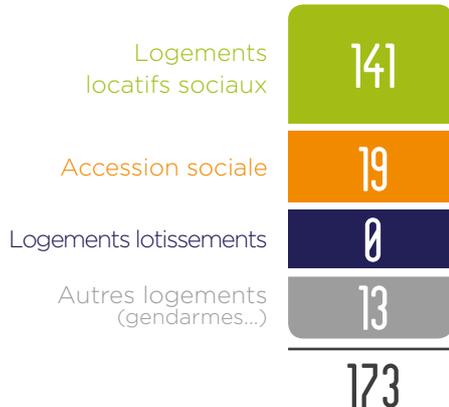
PATRIMOINE



MISES EN CHANTIER



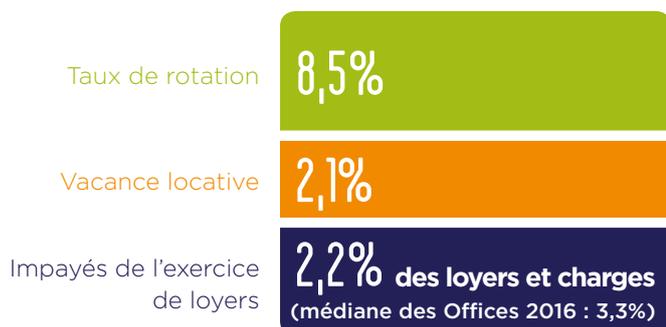
LIVRAISONS



TRAVAUX SUR LE PATRIMOINE



INDICATEURS DE GESTION



EFFECTIFS



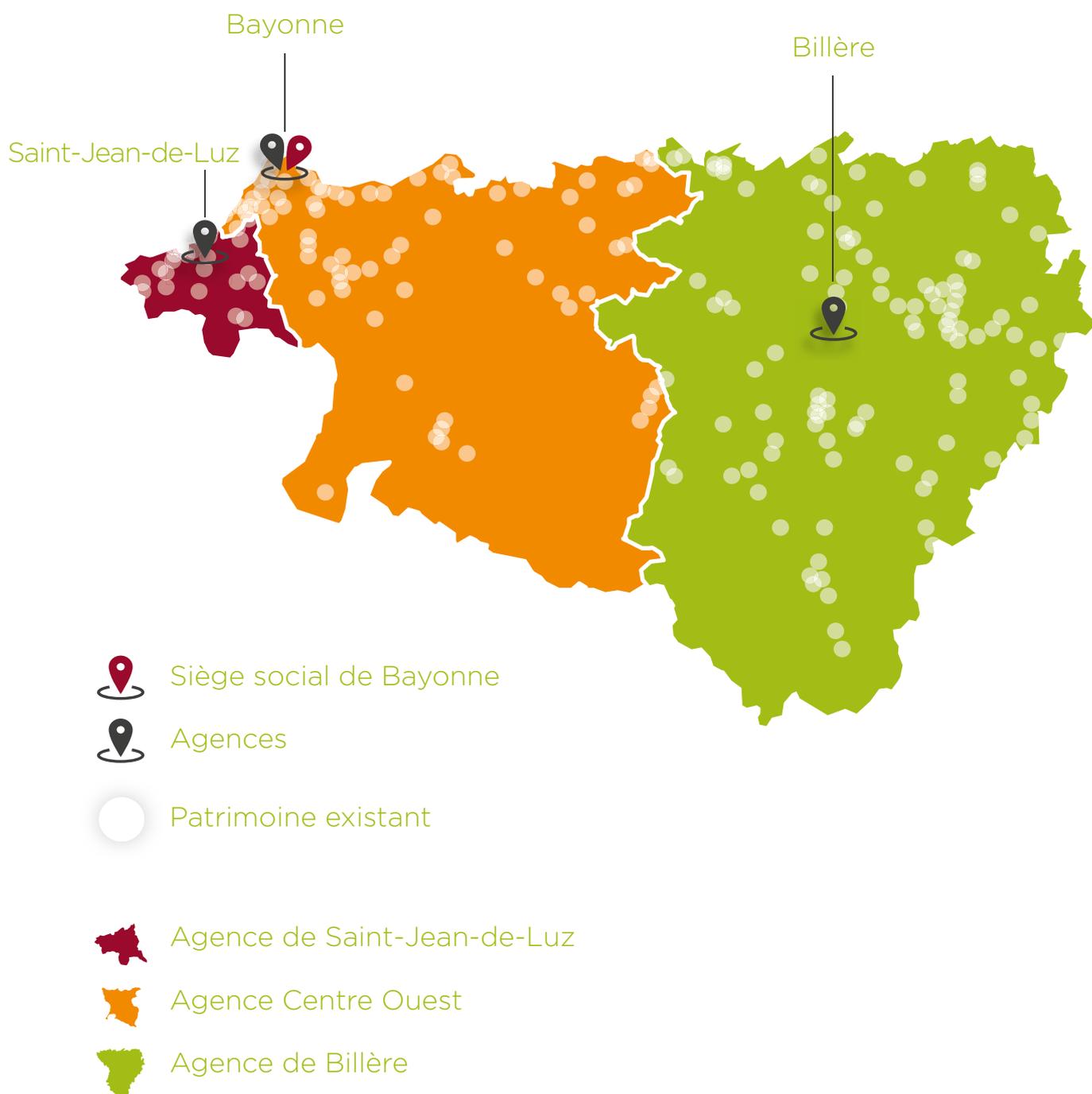
PATRIMOINE

REPÈRES

10 026 logements

150 communes couvertes

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DU PATRIMOINE LOCATIF



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION EN 2017

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 remplacé par M. Jean-Pierre

HARRIET en cours d'année

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 remplacé par M. IPUTCHA en
cours d'année

M. Alain RANVIER

Mme Juliette SEGUELA

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. ADEIC)

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 supérieur 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

REPÈRES

NOS ÉQUIPES EN 2017

205 personnes

Statut des effectifs

Femmes
75,1%



Hommes
24,9%

Salariés OPH
64%



Fonctionnaires
36%

Répartition des effectifs



135 Personnel administratif et technique

90 dans les services généraux
45 en agences de proximité

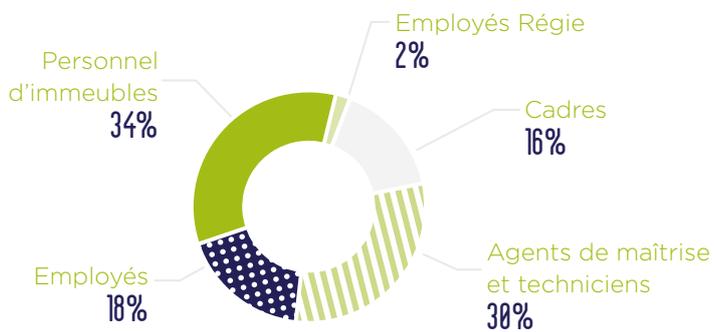


70 Gardiens d'immeubles

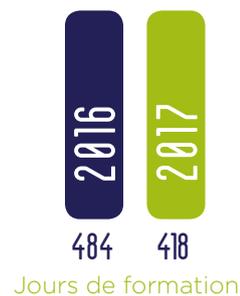
46,5 ans de moyenne d'âge
12 ans d'ancienneté moyenne

7 salariés recrutés en 2017

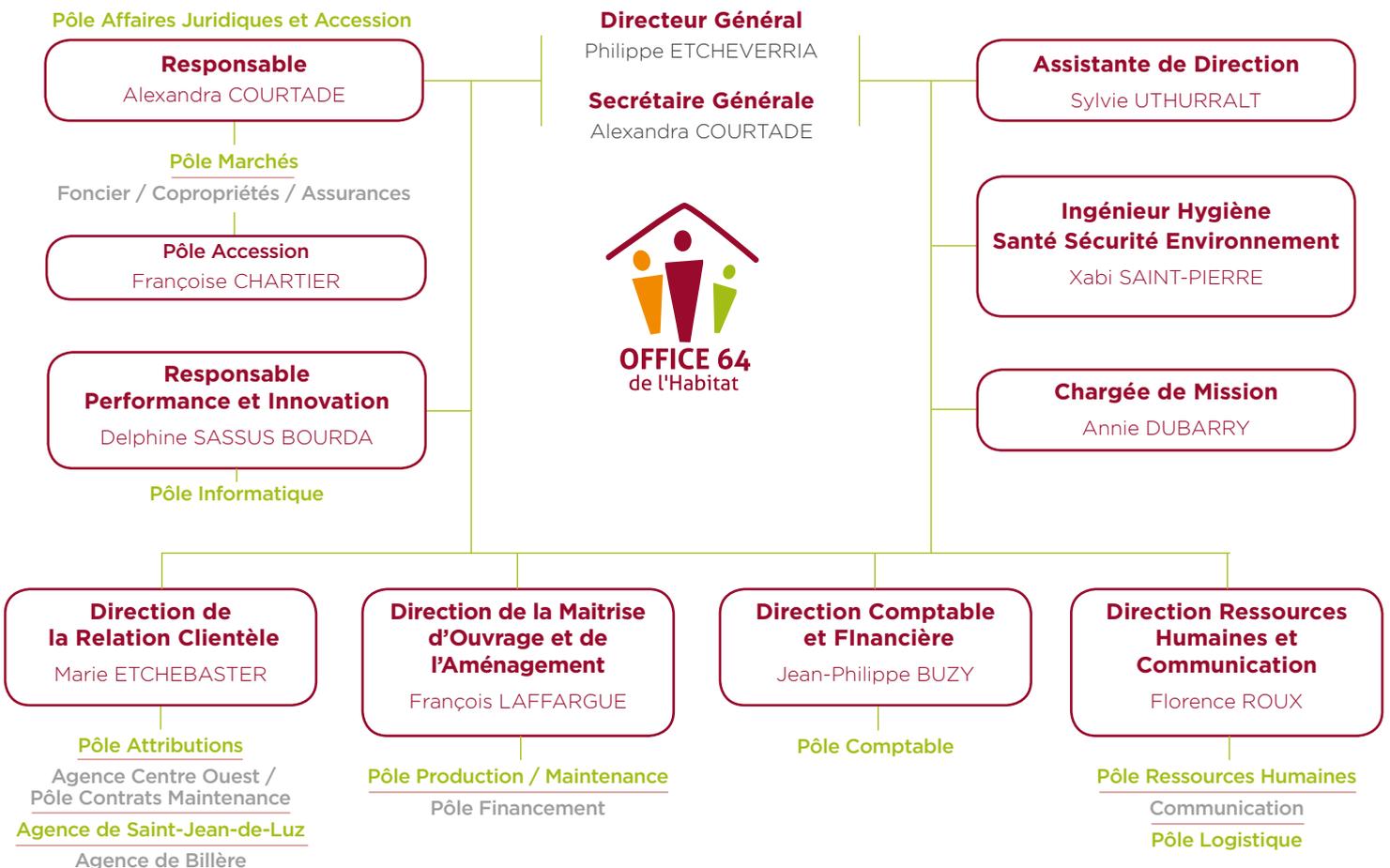
EFFECTIFS PAR CATÉGORIES PROFESSIONNELLES



FORMATION



ORGANIGRAMME GÉNÉRAL DES SERVICES AU 31 DÉCEMBRE EN 2017



ÉLÉMENTS FINANCIERS

REPÈRES

	2015	2016	2017	Médiane 2016 des Offices
Loyers des logements (en K€)	38 800	40 191	41 012	
en €/lgt	4 028	4 064	4 090	
Service de la dette (en k€) : Annuités des emprunts locatifs	18 389	18 806	19 975	
en €/lgt	1 909	1 904	1 992	1 447
Maintenance (en k€)	7 467	6 474	6 921	
en €/lgt	778	656	690	652
Autofinancements net HLM (en k€)	3 407	4 195	2 940	
en €/lgt	354	425	293	489
en % des loyers	8,78%	10,4%	7,2%	11,8%

	2015	2016	2017
Recettes (en K€)	41 052	42 556	43 092
Loyers	38 800	40 191	41 012
Autres produits	1 368	1 276	1 306
Produits financiers	601	390	125
Marge accession	283	437	650

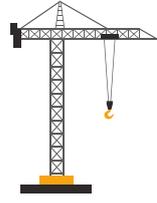
CONCLUSION

Le niveau satisfaisant de l'autofinancement, complété par les revenus exceptionnels générés par la vente de patrimoine, permet à l'Office 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 2018

522 logements en programmation
dont 356 LLS



752 logements en chantier
dont 645 en LLS



512 logements en livraison
dont 444 en LLS

LLS (logements locatifs sociaux)

| Résidence Séniors Petit Désir - Anglet

| Résidence Le Clos des Barades - Serres-Castet

Malgré les décisions gouvernementales impactant notre trésorerie, l'activité de construction neuve reste très élevée, intégrant une forte diversité des produits avec notamment un volume important en accession sociale. La réhabilitation du parc existant voit se terminer les opérations les plus lourdes avec un changement notable des performances énergétiques des résidences les plus économes.



PARTIE 1

PARTIE 2

PARTIE 3

DÉVELOPPER UNE OFFRE DIVERSIFIÉE



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017



RÉSIDENCE LE LAVOIR - GUICHE

LIVRAISONS 2017

Commune	Résidence	Nombre de logements
Anglet	Résidence Lavigne	38
Anglet	Résidence l'Avant Cap	20
Arthez-de-Béarn	Résidence Le Saubestre	6
Bayonne	Résidence Ur Dorrea	14
Béguios	Résidence Serorateia	4
Béguios	Résidence Apez-Etxea	4
Bidart	Résidence étudiante Erleak	45
Guiche	Résidence Le Lavoir	6
Halsou	Résidence Plaza Ondoan	2
St-Jean-de-Luz	Résidence Garrouteigt	2
Ustaritz	Gendarmerie	13
Total		154

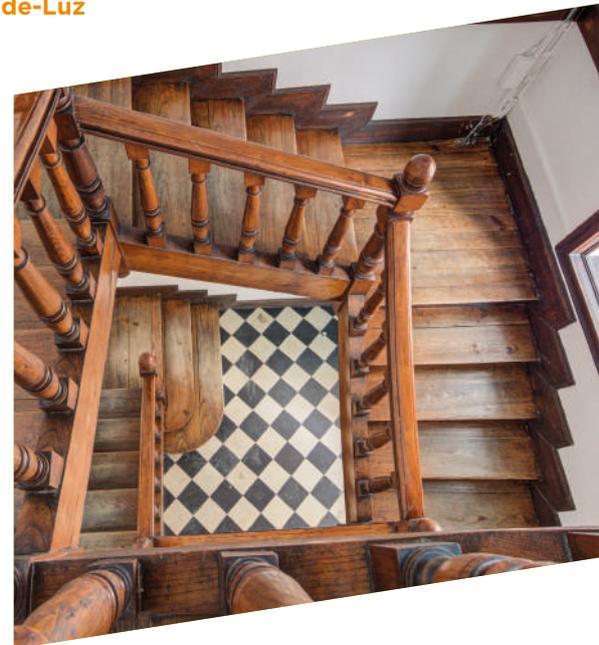


PROPOSER DES LOGEMENTS EN CENTRE-VILLE

Résidence Garrouteigt - Saint-Jean-de-Luz

2 logements locatifs

Architecte : Verdi Conseil



En vue de réaliser un programme de logements sociaux en centre-ville, l'OFFICE64 de l'Habitat a été contacté par la commune de Saint-Jean-de-Luz afin d'effectuer une étude pour une opération d'acquisition-amélioration de 2 logements dans un immeuble comprenant un commerce en rez-de-chaussée et 1^{er} étage. Les 2 logements concernés par l'étude sont situés aux 2^{ème} et 3^{ème} étages et étaient des appartements de fonction de type T3, propriété de la commune. La modification de type T3 à T4 a fait l'objet de la création d'une chambre supplémentaire en aménageant un espace cuisine/séjour similaire sur les 2 logements.



ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES ZONES RURALES

Résidence Le Saubestre - Arthez de Béarn

6 logements locatifs

Architecte : Atelier du Té



La Résidence Le Saubestre à Arthez de Béarn, composée d'une bâtisse de 5 appartements et d'un petit chalet, a été rachetée par l'OFFICE64 à la Commune. Trois locataires déjà en place ont été relogés le temps des travaux au sein même de la résidence. Ils ont pu réintégrer leurs appartements respectifs où se conjuguent charme de l'ancien et confort moderne.



AGIR POUR L'ÉQUILIBRE DES TERRITOIRES

Résidences Apez Etxea et Serorateia - Béguios

8 logements locatifs

Architecte : Cabinet Isabelle Joly



Depuis les années 2000, la commune de Béguios connaît une perte de population. Face à ce constat, la municipalité a décidé de se lancer dans un projet de redynamisation par le biais de la réhabilitation du patrimoine bâti de la commune et de proposer une offre locative à des prix abordables sur du logement neuf. Ces 2 opérations ont revêtu des enjeux patrimoniaux et architecturaux pour conserver l'authenticité des 2 bâtisses.



PROPOSER UNE OFFRE DE LOGEMENTS POUR LES ÉTUDIANTS

Résidence étudiante Erleak - Bidart

45 logements locatifs

Architecte : XB ARCHITECTURE



En partenariat avec la ville de Bidart, le terrain a été acquis auprès du promoteur privé « SAGEC ». Il a fait l'objet d'une division en deux terrains : sur une première parcelle, l'Office a réalisé une opération de 13 logements locatifs, dénommée « Résidence Clos Xabadenia » qui a été livrée en octobre 2016, l'autre parcelle a permis de réaliser la résidence étudiante pour répondre à cette demande spécifique de logements.



PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT DE NOUVEAUX QUARTIERS

Résidence Lavigne - Anglet

38 logements locatifs

Architecte : Thierry Douarche



La ville d'Anglet a sollicité l'OFFICE64 afin de construire un programme mixte de logements locatifs sociaux et en accession sociale sur un terrain communal acquis par l'Office. C'est un bel exemple de la diversité de l'offre que peut proposer l'OFFICE64. Cette résidence abrite le **10 000^{ème}** logement social pour l'OFFICE64 de l'Habitat. Ce passage du cap du 10 000^{ème} logement a été l'occasion pour l'organisme de célébrer cet événement en interne pour remercier l'engagement des collaborateurs, de saluer la collaboration étroite et la confiance que l'Office entretient depuis de longues années avec les élus et les partenaires et d'y associer les locataires et accédants.

L'ACCESSION SOCIALE

DÉVELOPPER UNE OFFRE DIVERSIFIÉE



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.

| Salon Solutions Maison - Biarritz

LIURAISSONS 2017

Commune	Résidence	Nombre de logements
Anglet	Lavigne	14
Bassussarry	Le Cèdre	5
Total		19

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.

L'Office privilégie la vente aux locataires en place puis en cas de vacance du bien aux locataires de l'ensemble du parc



LES PROJETS

DÉVELOPPER UNE OFFRE DIVERSIFIÉE

2018

Logement Locatifs : **444**

Logements en accession sociale : **66**

Autres Logements : **2**



Résidence L'Encantada - **Labastide-Cézéracq**



Résidence Mendi Alde - **Hasparren**

2019

Logement Locatifs : **583**

Logements en accession sociale : **52**

Autres Logements : **5**



Résidence Balea - **Bidart**



Résidence Neocity - **Billère**



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 :

- > 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 des radiateurs, la production de chauffage (chaudières, pompes à chaleur) et l'utilisation d'énergies renouvelables.
- > favoriser le confort des locataires : changement des sanitaires, réfection électrique, rénovation de la ventilation.
- > 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 2017, plus de
14,5 M€
ont été consacrés aux
travaux d'entretien,
d'amélioration et de gros
entretien.

Âge moyen du patrimoine **27 ans**

1 368 logements bénéficient du chauffage collectif



TRAVAUX 2017

Travaux	Montant (en k€)
Réhabilitations (rénovations énergétiques, réparations chaudières)	7 622
Gros entretien (peinture, gros travaux patrimoine, remises en état suite aux états des lieux)	4 867
Entretien courant	2055



| Résidence Montbrun - Anglet

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 classés 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, 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 2017

Commune - Résidence - Logements

Aldudes	- Pavillon	- 3
Anglet	- Montbrun	- 48
Cambo-Les-Bains	- Souberbielle	- 44
La Bastide-Clairence	- Ancien Presbytère	- 5
Mauléon-Licharre	- Berges du Gave	- 22
Mauléon-Licharre	- Mendi Alde	- 35
Mendionde	- Heguiderria	- 5
Méracq	- Mairie	- 2
Monein	- Maulion	- 2
Navarrenx	- Jeanne D'Albret	- 6
Saint-Jean-De-Luz	- Ichaca	- 232
Saint-Pierre-D'irube	- Harretche	- 75
Tadousse-Ussau	- Les Ombrages	- 1

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

DÉVELOPPER UNE OFFRE DIVERSIFIÉE



L'OFFICE64 a ainsi injecté près de

64,6 M€ dans l'économie locale en 2017.

Plus de **520 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 un

1,5 EMPLOI DIRECT.

Montant des travaux (en M€ TTC)

Opérations locatives neuves	46,7
Opérations en accession	3,4
Entretien et amélioration du parc	14,5
Total	64,6 M€

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

L'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.

En 2017, ce sont plus de



6740 HEURES qui ont été concernées sur deux chantiers :

- > **Serres Castet** (Résidence Clos des Barades) et
- > **St-Jean-de-Luz** (Résidence Ichaca).

Dans le cadre de la RSE, un travail est mené avec la CAPEB afin de favoriser l'accès des petites et moyennes entreprises à nos marchés publics, qui par la multitude des textes ne cessent de se complexifier. Pour ce faire, le service marché travaille sur l'élaboration d'un guide d'achat responsable destiné à sensibiliser les entreprises sur les modalités des réponses attendues, notamment dans le cadre de l'établissement du mémoire technique. Il aura également pour objectif d'optimiser les pratiques existantes dans un souci permanent d'amélioration.



PARTIE 1

PARTIE 2

PARTIE 3

DES ÉQUIPES AU SERVICE DES LOCATAIRES

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017



LES DEMANDES ET ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS

DES ÉQUIPES AU SERVICE DES LOCATAIRES



L'OFFICE64 enregistre

8562 demandes de logements (au 31.12.2017)

LES DEMANDES

 **7831** demandes externes (non locataires de l'OFFICE64)

Les 2/3 concernent l'ex-Agglomération Côte Basque Adour 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 et une séparation.

Zones géographiques demandées

Ex-Agglomération Côte Basque Adour	45 %
Côte Basque sud	23 %
Agglomération de Pau	17 %
Reste du Béarn	9 %
Reste du Pays Basque	6 %

 **731** 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

851 logements attribués en 2017 :

> 737 nouveaux locataires

> 114 mutations.

Dont **141** logements neufs

Les zones d'attribution en 2017

Ex-Agglomération Côte Basque Adour	26%
Reste Béarn	25%
Côte Basque sud	24%
Agglomération de Pau	14%
Reste du Pays Basque	10%

LES DEMANDES ET ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS

DES ÉQUIPES AU SERVICE DES LOCATAIRES



LES COMMISSIONS D'ATTRIBUTION

Il existe deux commissions d'attribution, l'une à Bayonne, l'autre à Billère. Elles se sont réunies 47 fois. 65% des logements libérés 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 :

- > reloger 30% de personnes dont les ressources sont inférieures à 40% des plafonds PLUS ou reconnues prioritaires DALO
- > attribuer 10% des logements à des familles très en difficulté.

L'Office a rempli ses engagements avec 54% d'attributions à la 1^{ère} catégorie et 14% à la seconde.

L'Office a également relogé 23 personnes reconnues prioritaires « DALO » (droit opposable au logement) et mis 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

17 574  **personnes logées**

65 % ont des ressources inférieures à 60% des plafonds PLUS

62 % de ménages sans enfant (couples ou personnes seules)

56 % ont plus de 50 ans

40% sont des actifs

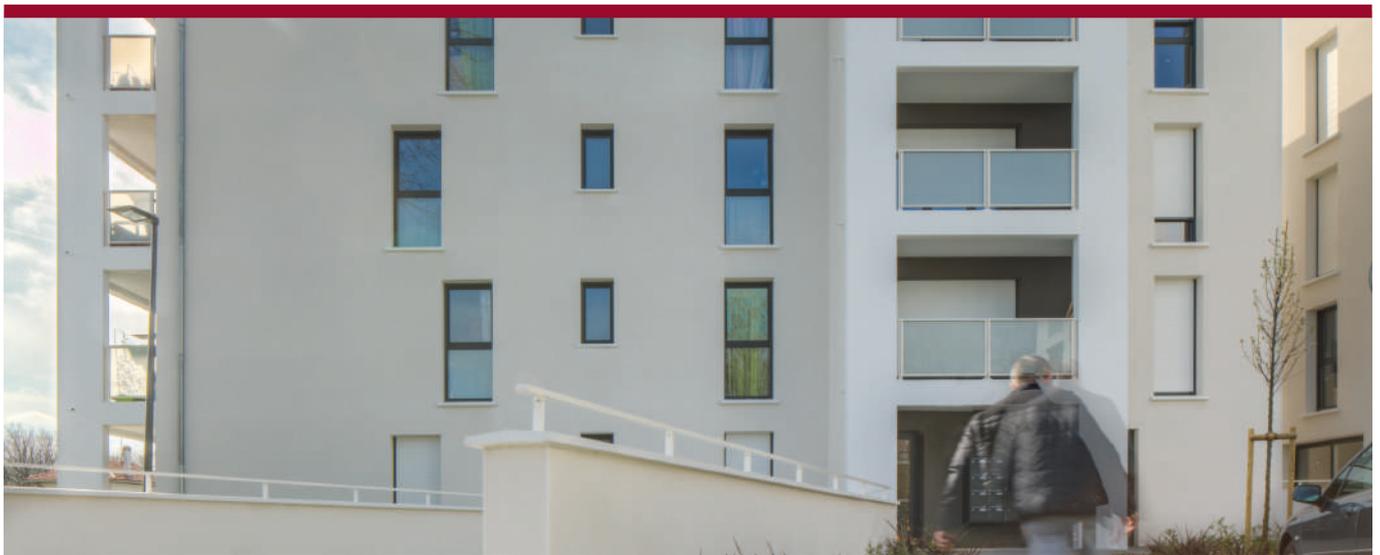
24% sont des retraités



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

DES ÉQUIPES AU SERVICE DES LOCATAIRES



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

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.

821 locataires ont été accompagnés dont **234** 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 : 2.2 % (médiane Offices : 3.3 %)
58 % 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 2017, 51 logements 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.

Garantir la tranquillité résidentielle des locataires

Deux médiateurs interviennent pour tous les problèmes de voisinage collectifs. Leurs actions permettent souvent de régler des conflits et de préserver la qualité de vie en collectivité.

435 réclamations ont été traitées en 2017.

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 5,6 M€ en 2017



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.

8 113 réclamations techniques enregistrées en 2017

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

Les remises en état des logements vacants

Le coût moyen s'élève à **3 000 €** 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 permet de traiter les problèmes techniques graves et urgents tous les jours 24h/24.

Près de 320 appels téléphoniques ont été reçus en 2017.



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 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'Office 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 2017, 21 résidences ont participé à ce rassemblement convivial. L'Office a mis à disposition 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 2017, 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. Des projets sont en cours sur Anglet et Orthez.

La semaine nationale des HLM organisée du 24 juin au 2 Juillet 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 2017, 3 chantiers ont été organisés à Boucau, Biarritz, St-Jean-de-Luz.

A Boucau Huréous, les jeunes ont participé à la maintenance des jardins partagés en lien avec le centre social du Boucau ainsi qu'au désencombrement de locaux (cave, garage, gaines techniques...).



OFFICE 64 de l'Habitat

5 allée de Laplane
CS 88531
64185 BAYONNE Cedex

05.59.43.86.86

www.office64.fr