RAPPORT D'ACTIVITÉ

2019

OFFICE 64
de l'Habitat

SOMMAIRE

ÉDITO - 3

Repères

04

QUI SOMMES-NOUS - 5

CHIFFRES-CLÉS - 6

PATRIMOINE - 7

NOS ENGAGEMENTS RSE - 8

RESSOURCES HUMAINES - 10

PERSPECTIVES - 11

Développer une offre diversifiée

12

LES LOGEMENTS LOCATIFS - 13

L'OFFICE64, ACTEUR DU TERRITOIRE - 16

L'ACCESSION SOCIALE - 18

L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE - 20

Des équipes au service des locataires

22

LES DEMANDES ET ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS - 23

LA GESTION DE PROXIMITÉ - 24

L'OFFICE64, ACTEUR DE LIEN SOCIAL - 26

Crédits photos : OFFICE64, Bonne Graine, X.Dumoulin.

ÉDITO

L'année 2019 a été, pour l'OFFICE64, une nouvelle année intense en termes de nouveaux logements livrés ou en programmation. Les chiffres que vous découvrirez en attestent très clairement. Des produits diversifiés, la confiance des élus qui nous sollicitent partout dans le Département, une grande implication du personnel au quotidien font de notre structure l'acteur incontournable du logement social. Avec mon Conseil d'Administration que j'ai l'honneur de présider, nous avons eu, tout au long de l'année écoulée, des réflexions importantes pour l'avenir de l'OFFICE64 au regard des dispositions législatives fixant à 12 000 le seuil de logements à gérer au 31/12/2020.
En lien étroit avec notre collectivité de rattachement, le Département, nous sommes convaincus de la nécessaire mutualisation des moyens humains et financiers avec les partenaires historiques dont Habitat Sud Atlantic. Sinon, nous nous exposerions à la concurrence des grands groupes car notre territoire est attractif. Nos locataires ont besoin de proximité. Ne ratons pas cette occasion.

Claude OLIVE
Président

Si le dynamisme et le développement de l'OFFICE64 sont des marqueurs forts de notre organisme, le lien social et les nombreuses actions menées pour le conforter, illustrent notre volonté de répondre du mieux possible et avec une grande détermination à notre mission sociale. Les moyens financiers engagés pour la réhabilitation énergétique, l'accompagnement au quotidien pour aider les ménages les plus fragiles en sont quelques exemples. De nouvelles initiatives innovantes comme celle en lien avec le Procureur de la République et le service de victimologie ont débouché sur des attributions de logements en direction de personnes victimes de violences. Par ailleurs, le taux de 90% de locataires satisfaits ou très satisfaits nous encourage à maintenir notre engagement.

Philippe ETCHEVERRIA
Directeur Général

REPÈRES

Rapport d'Activité 2019

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, 1er Vice-président du Conseil Départemental des Pyrénées-Atlantiques

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.

Entretenir 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 maîtrisés,
- 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

1 Pôle Proximité à Orthez

CHIFFRES CLÉS

Patrimoine

Logements locatifs sociaux	9777
Logements foyers	1 315
Logements gendarmes	51
	11 143

Livraisons 2019

Logements locatifs familiaux	348
Logements SOEMH	391
Accession sociale	36
Locaux	2
	777

Mises en chantier 2019

Logements locatifs familiaux	216
Accession sociale	82
Locaux	2
Lots	2
	302

Travaux sur le Patrimoine

Réhabilitations (rénovation énergétique, réparations chaudières)	2,6 M €
Gros entretien (peinture, gros travaux, remises en état suite à états des lieux)	5,0 M €
Entretien courant	1,8 M €
	9,4 M €

Indicateurs de gestion

Taux de rotation	7,7%
Vacance locative	2,4% (médiane des Offices 2018 : 5,6%)
Impayés de l'exercice de loyers	2,3% des loyers et charges (médiane des Offices 2018 : 3,3%)

Eléments financiers

Loyers	44 185 K€
Auto-financements nets HLM	4 271 K€

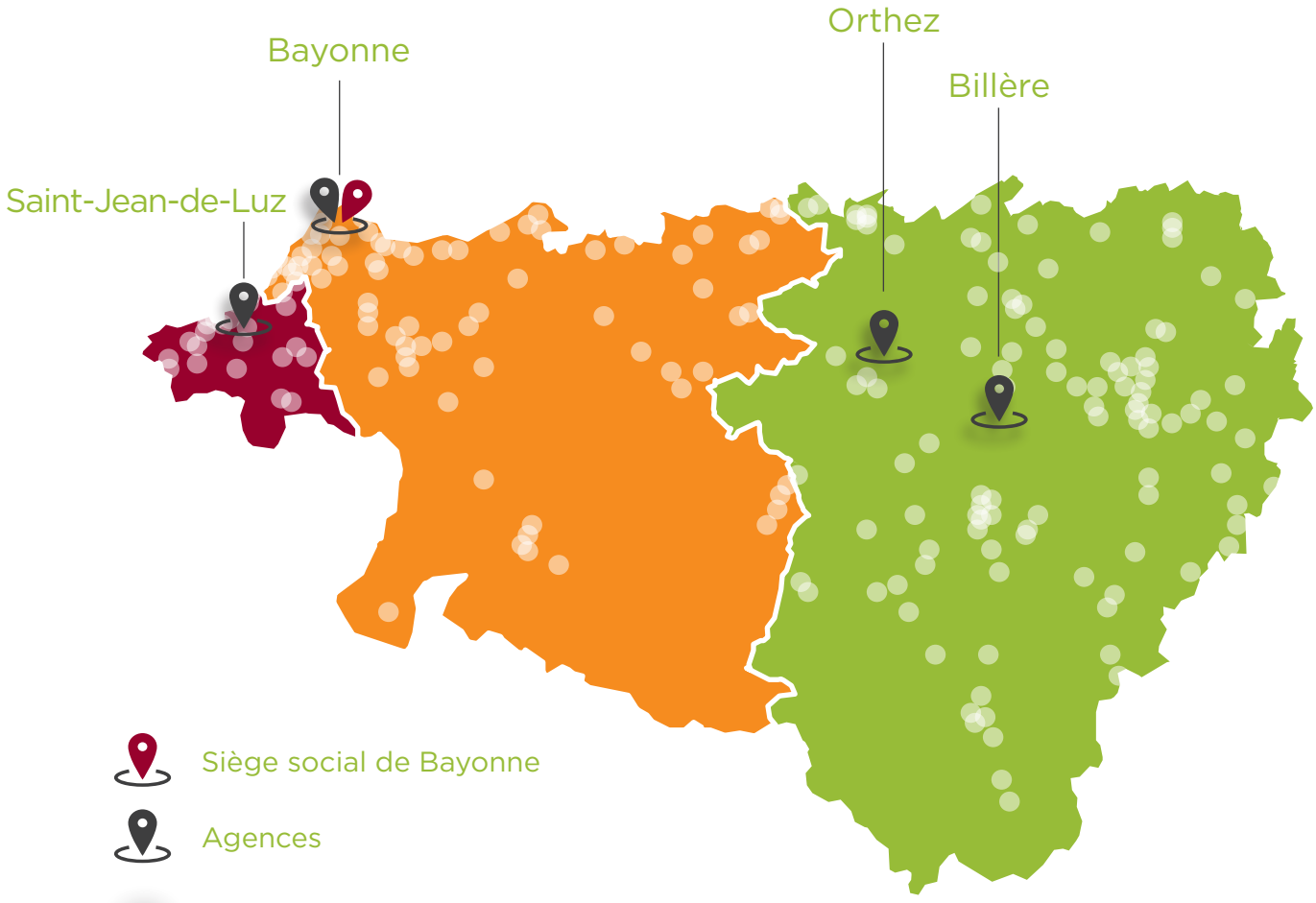
Effectif

Administratifs	156
Gardiens d'immeubles	61
	217

Répartition géographique du patrimoine locatif

11 143 logements

160 communes couvertes



NOS ENGAGEMENTS RSE

Nous avons défini un certain nombre d'objectifs qui s'inscrivent dans notre politique RSE (responsabilité sociétale et environnementale), engagée depuis plusieurs années.

Répondre aux besoins de logements sur le territoire

- Poursuivre le développement de l'offre locative et en accession sociale
- Participer à la redynamisation des centres bourgs en milieu rural
- Favoriser les résidences intergénérationnelles

Préserver l'environnement

- Intégrer l'environnement dans nos pratiques de construction et de réhabilitation
- Mettre en œuvre la charte « chantier propre »
- Sensibiliser les locataires aux enjeux environnementaux, notamment à une meilleure gestion des déchets

Contribuer à une économie durable

- Renforcer notre politique d'achats responsables
- Poursuivre nos démarches en faveur de l'insertion par l'emploi et le logement

NOS ENGAGEMENTS RSE

Accompagner et soutenir les locataires

- Renforcer les démarches de qualité de service
- Poursuivre notre rôle dans l'accompagnement social des locataires
- Contribuer à la prévention des incivilités et des troubles de voisinage
- Développer l'accès des logements aux personnes handicapées et âgées

Valoriser les ressources humaines

- Favoriser le bien-être et le développement des compétences professionnelles des salariés
- Développer l'innovation, la créativité et la transversalité
- Co- construire un dialogue social dans l'entreprise

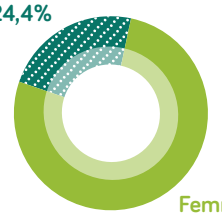
Animer et améliorer la gouvernance

- Assurer un fonctionnement transparent des organes de décision
- Poursuivre les partenariats avec les collectivités territoriales et les décideurs locaux
- Pérenniser la relation de transparence et de concertation avec les associations de locataires

RESSOURCES HUMAINES

Nos équipes en 2019 • 217 personnes

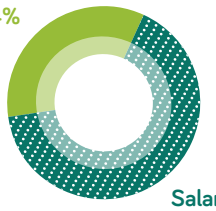
Hommes 24,4%



Femmes 75,6%

STATUT DES EFFECTIFS

Fonctionnaires 30,4%



Salariés OPH 69,6%

RÉPARTITION DES EFFECTIFS

156 Personnel administratif et technique

94 dans les services généraux
62 en agences de proximité

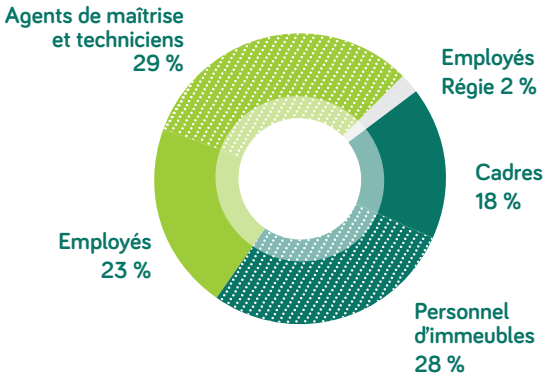
61 Gardiens d'immeubles

46,9 ans de moyenne d'âge

12 ans d'ancienneté moyenne

23 salariés recrutés en 2019

Effectifs par catégories professionnelles



Formation

2018	2019	
610	538	JOURS DE FORMATION
186	149	PERSONNES AYANT BÉNÉFICIÉ D'UNE ACTION DE FORMATION

Indice Egalité Homme - Femme
94/100

Organigramme général des services

Directeur Général
Philippe ETCHEVERRIA

Directrice Générale Adjointe
Alexandra COURTADE

Assistante de Direction
Emmanuelle CHIBERRY

Assistante Administration Générale
Sylvie UTHURRALT

Ingénieur Hygiène Santé Sécurité Environnement
Xabi SAINT-PIERRE

Responsable Qualité et RSE
Anne DUBARRY

Responsable Performance et Innovation
Delphine SASSUS BOURDA

Pôle Informatique
Pôle Logistique

OFFICE 64 de l'Habitat

Direction de la Relation Clientèle
Audrey BARRERE

Pôle Prévention Sociale et contentieux
Pôle Attributions
Pôle Technique
Agence Centre Ouest
Agence Côte Basque Sud
Agence Béarn
Pôle Proximité Orthez

Direction de la Maitrise d'Ouvrage et de l'Aménagement
François LAFFARGUE

Pôle Production / Maintenance
Pôle Financement

Direction Comptable et Financière
Jean-Philippe BUZY

Pôle Comptable

Direction Ressources Humaines et Communication
Florence ROUX

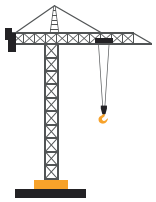
Pôle Ressources Humaines
Communication

Direction des Affaires Générales
Alexandra COURTADE

Pôle Marchés
Pôle Affaires Juridiques
Pôle Accession

Prévisions 2020

327 logements en programmation
dont 238 LLS
+ 87 LAS + 2 locaux



623 logements en chantier
dont 460 LLS + 155 LAS
+ 8 locaux

380 logements livrés
dont 348 LLS
+ 30 LAS
+ 2 locaux

LLS (Logements Locatifs Sociaux)
LAS (Logements en Accession Sociale : directe ou en Prêt Social de Location Accession

L'activité de construction neuve restera élevée en 2020 et 2021 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.
La priorité va se tourner vers l'accession sociale à la propriété avec le développement important du bail réel solidaire et l'adhésion à l'OFS (l'Office Foncier Solidaire).

Résidence intergénérationnelle - **Artix**

Résidence Romas - **Montardon**

Résidence l'Estagnas - **Biarritz**

DÉVELOPPER UNE OFFRE DIVERSIFIÉE

Rapport d'Activité 2019

LIVRAISONS 2019

Commune	Résidence	Nombre de logements
Andoins	La Fontaine	4
Anglet	Loreak	29
Anglet	Sutar Biltoki	13
Anglet	Le Saint Jean	10
Anglet	Villa Serenis	10
Arbonne	Gizaldia	10
Bidart	Iguski Aldea	28
Bidart	Balea	13
Billère	Néocity	89
Boucau	Le Casino	34
Hendaye	Hego Aldea	65
Igon	Hameau de Gabizos	8
Lacarre	Apezetxea	6
Lons	Les Roselières	14
Navarrenx	Marguerite Vicomtesse de Béarn	9
St Jean de Luz	Villa Stella	6
TOTAL		**348**

L'OFFICE64 a également racheté le patrimoine de la SOEMH (Société Orthézienne d'Economie Mixte de l'Habitat), soit 391 logements répartis sur 21 résidences essentiellement sur la commune d'Orthez.

INNOVER POUR RÉPONDRE AUX SITUATIONS D'URGENCE

Ustaritz • Résidence Mahasti Landa
18 logements locatifs dont
2 appartements thérapeutiques

Architecte : Moon Safari

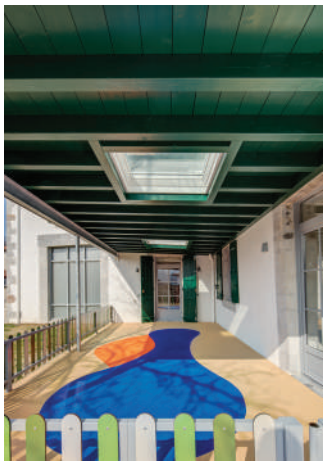
La commune d'Ustaritz a sollicité l'OFFICE64 pour réaliser une opération de 18 logements locatifs en Maîtrise d'Ouvrage Directe avec l'acquisition d'une emprise foncière sur le résiduel du terrain où a été construite la gendarmerie et les 12 logements annexés. Deux logements, de type 3 et 4, situés en rez-de-chaussée, ont été mis à disposition de la Sauvegarde de l'Enfance à l'Adulte du Pays Basque (SEAPB) dans le cadre du Projet Mahéva (Maison d'accueil, d'hébergement et de vie autonome). Le but est de proposer un dispositif d'hébergement alternatif pour des patients handicapés mais médicalement stabilisés. Ainsi, un « trait d'union » est créé entre l'institutionnalisation et la possibilité de réintégrer ces personnes dans le cadre d'une vie « normale » où leurs besoins sont pris en charge par du personnel médical. Il s'agit d'une première au niveau du département des Pyrénées-Atlantiques.

ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES ZONES RURALES

Lacarre • Résidence Apezetxea
6 logements locatifs et 1 micro-crèche

Architecte : Alaman & Mac Donald

Les communes de Lacarre et Gamarthe, propriétaires en indivision du presbytère situé à Lacarre ont 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.
Au regard de l'ampleur des travaux à mener, l'OFFICE64 a été sollicité afin de réaliser une opération d'acquisition-amélioration de 6 logements locatifs sociaux en centre bourg sur le bâtiment communal du Presbytère « Apezetxea » datant du 18ème siècle et d'y inclure une micro-crèche. Cette opération a revêtu un enjeu patrimonial et architectural pour conserver l'authenticité de la bâtisse.



ASSURER UN SERVICE DE PROXIMITÉ

Billère • Résidence Neocity
89 logements locatifs
et nouvel emplacement de l'Agence Béarn
depuis novembre 2019

Architecte : Samazuzu

Au cœur de la Résidence NEOCITY et intégré au projet de la Zone d'Aménagement Concerté (ZAC) au Centre Ville de Billère, l'agence Béarn offre un accueil plus fonctionnel, plus spacieux et des bureaux ergonomiques pour mieux recevoir le public. Son emplacement jouit d'une belle visibilité, sur un axe passant. Sa situation en pied d'immeuble renforce notre proximité avec nos locataires et notre ancrage en Béarn.
La reprise du patrimoine de la SOEMH, 391 logements répartis sur 21 résidences, est intervenue à partir du 1er janvier 2019. A partir de cette date, tout le patrimoine de la communauté de communes de Lacq - Orthez et celle du Béarn des Gaves a été rattaché à l'agence Béarn.

PROPOSER UNE OFFRE DE LOGEMENTS ADAPTÉS AU BESOIN DES COMMUNES

Lons • Habitat Gens du Voyage Les Roselières

14 logements locatifs

Architecte : Droit de Cité

Sollicité par la commune de Lons, l'OFFICE64 a construit sur un terrain de 6063 m² 14 pavillons en bande. Chacun dispose d'un emplacement caravane. Au travers de cette réalisation, l'OFFICE64 démontre la diversité de produits proposés qui répondent aux besoins des usagers et des communes.

PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT DE NOUVEAUX QUARTIERS

Boucau • Résidence Le Casino

34 logements locatifs
et 22 logements en accession sociale

Architecte : ALC (Andrieu-Lacoste)

Les objectifs de ce projet étaient de participer à la requalification de certains secteurs de la ville de Boucau, de répondre à une forte demande de logement social et de proposer des logements en accession à la propriété à prix maîtrisés. Pari réussi pour l'OFFICE64 avec cette réalisation qui est un bel exemple de mixité sociale. D'architecture contemporaine, cette résidence jouit d'un environnement calme et proche des commodités.

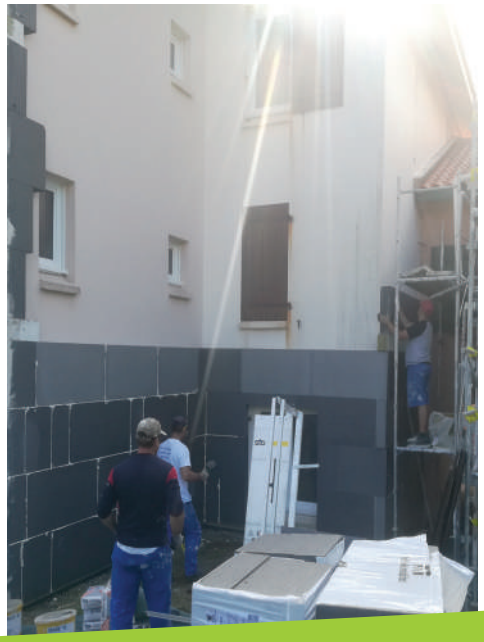
Développer une offre diversifiée

L'OFFICE64, ACTEUR DU TERRITOIRE

L'OFFICE64 a injecté près de

60,3 M€

dans l'économie locale en 2019.



Plus de **300** 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.

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, etc...

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 2019, ce sont plus de 9 370 heures qui ont été concernées sur 7 chantiers de construction ou de réhabilitation (LONS « Les Roselières », BIZANOS « Saint-Cricq », MONTARDON « Romas », BOUCAU « La Sablère », ANGLET « Cœur de Sutar », BIARRITZ « Lazari » et HENDAYE « Gastagnaldé »), ainsi que dans le cadre de l'entretien des espaces verts, la maintenance des appareils à gaz, l'installation de sanitaires et les travaux d'entretien et de petites réparations à l'intérieur des logements.

Travaux	Montant (en M€)
Opérations locatives neuves	45,6
Opérations en accession	5,3
Entretien et amélioration du parc	9,4
TOTAL	**60,3**

Aller au-delà de la réglementation thermique

De nombreux logements, que ce soit pour les nouveaux projets neufs ou en acquisition amélioration dépassent dans la majorité des cas la simple règlementation thermique (RT 2012) en affichant des performances 10% à 20% au dessous des normes. En plus de la mise en place de produit innovant, c'est le coût des charges qui est regardé pour qu'il soit minimisé.

Valoriser les espaces en milieu rural

Le traitement du développement durable n'est pas que thermique. Il est aussi de construire des logements partout où il y a une demande et notamment dans les centres bourgs, en évitant l'étalement urbain. Cela permet de pérenniser des services publics ou privés, de créer de l'activité et donc une vie économique, d'éviter de trop nombreux déplacements et a contrario des densifications exagérées sur d'autres communes.

Dans la majorité des cas, il s'agit aussi d'exploiter un bâti ancien, tout en recréant une vie dans ces centres bourgs. Pérenniser un bâti est souvent le reflet d'une mémoire collective.

Développer des projets atypiques

Dans un même esprit, l'objectif est aussi de se rapprocher au plus de l'attente des futurs résidents. Pour ce faire, les résidences intergénérationnelles sont une vraie réponse pour laquelle nous sommes aujourd'hui grandement sollicités par diverses communes.

Plusieurs objectifs sont réunis dans cet habitat : proposer un logement avec des surfaces et un loyer adaptés au résident, permet d'éviter l'isolement de ces personnes tout en restant dans un environnement connu et de continuer à vivre sereinement.

Des réhabilitations performantes

Répondre au Grenelle de l'Environnement dans le cadre de l'ensemble de nos réhabilitations est notre priorité. La clé d'entrée du choix de ces résidences est de réaliser une amélioration thermique majeure pour minimiser les charges de nos locataires.

Nous nous sommes fait aider par le centre de recherche appliqué Nobatek afin de proposer la meilleure réponse énergétique. Le bureau d'études accompagne l'OFFICE64 par l'établissement d'un audit énergétique avant réhabilitation puis par le suivi énergétique, sous forme de rapport de suivi des performances du bâti, un à deux ans après la fin des travaux.

Développer une offre diversifiée

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.

Résidence Le Casino - **Boucau**

Livraisons 2019

Commune	Résidence	Nombre de logements
Anglet	Le Saint Jean	3
Anglet	Le Patio Choisy	3
Bidart	Balea	6
Boucau	Le Casino	22
Ciboure	Laxoa	1
Gelos	La Chêneraie	1
TOTAL		**36**

133
logements en projets

Résidence Le Saint-Jean - **Anglet**

Résidence Balea - **Bidart**

L'ACCESSION SOCIALE

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 nettement inférieur au marché 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 lui permet 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.

Résidence Balea - **Bidart**

L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE

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, par l'apport d'équipements de dernière génération comme des 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 2019, plus de

9,4 M€

ont été consacrés aux travaux d'entretien, d'amélioration et de gros entretien.

Age moyen du patrimoine :

26,9 ans

1330 logements chauffés par chauffage collectif

Travaux 2019 (hors foyers)

Travaux	Montant (en M€)
Réhabilitations (rénovation énergétique, réparations chaudières)	2,6
Gros entretien (peinture, gros travaux, remises en état suite à états des lieux)	5,0
Entretien courant	1,8
TOTAL	9,4

L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE

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 fin 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
- au développement des énergies renouvelables

Résidences faisant l'objet d'importantes réhabilitations en 2019

Commune	Résidence	Nombre de logements
Biarritz	Lazari	47
Bielle	Résidence du Pont	4
Ciboure	Iduski leku	17
Hendaye	Gastagnaldé 3 et 4 (début)	81
Anglet	Elkar (début)	24

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.

DES ÉQUIPES AU SERVICE DES LOCATAIRES

Rapport d'Activité 2019

LES DEMANDES ET ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS

Les commissions d'attribution

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.

Il existe deux Commissions d'Attribution, l'une à Bayonne, l'autre à Billère. Elles se sont réunies une cinquantaine de fois. 65% des logements libérés ont été examinés par la Commission d'Attribution de Bayonne.

L'ensemble des attributions se fait dans le respect des contingents de réservation de logement (Contingent préfectoral, Collectivités locales, Action logement) et des publics prioritaires définis par la loi et par les conventions locales (PDALHPD, Accord Collectif, Convention Intercommunale d'Equilibre Territorial de l'Agglomération Paloise..)

L'OFFICE64 enregistre

16 835

demandes de logements
(au 31.12.2019)

15 921

demandes externes
(non locataires de l'OFFICE64).

914

demandes de mutation
(locataires de l'OFFICE64).

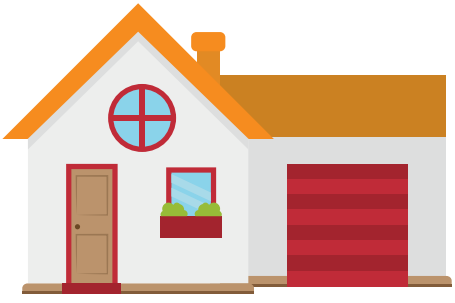
Les demandes

61% concernent la Côte Basque. Les types demandés sont surtout des petits logements (plus de 54% pour des T1 ou T2). Les principaux motifs des demandes sont la situation d'hébergement, la cherté du loyer et l'inadéquation de la taille du logement.

Zones géographiques demandées	
Côte Basque	61%
Reste Béarn	25%
Agglomération de Pau	9%
Reste du Pays Basque	5%

Les secteurs souhaités sont les mêmes que pour la demande externe. Les principaux motifs de demande sont l'inadéquation de la taille du logement et des problèmes d'environnement et de voisinage.

Les attributions de logements



1 087

logements attribués en 2019 :

- **962 nouveaux locataires**
- **125 mutations**

Dont 348 logements neufs

Attributions par CAL

65% des logements attribués
par la CAL de Bayonne (707 logements)

35% des logements attribués
par la CAL de Billère (380 logements)

Développer une offre diversifiée

LA GESTION DE PROXIMITÉ

Le parc de l'OFFICE64 est sectorisé et reparti dans 3 agences : Agence Centre Ouest (au siège de Bayonne), Agence Côte Basque Sud (à St Jean de Luz) et Agence Béarn (à Billère) avec son pôle proximité à Orthez. 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,...).

Le profil des locataires

19 763

personnes qui occupent le parc

66 % ont des ressources inférieures à 60% des plafonds PLUS

65 % de ménages sont sans enfant *(couples ou personnes seules)*

57 % ont plus de 50 ans

Le profil des nouveaux entrants est légèrement différent : ce sont plus souvent des familles avec enfants (50%), plus jeunes (15% de moins de 30 ans) et aux ressources plus fragiles (74% ont des ressources inférieures à 60% des plafonds PLUS).

Accompagner les locataires fragiles

L'OFFICE64 dispose d'une équipe de 10 conseillères sociales dont le rôle est d'accompagner les locataires nécessitant un suivi personnalisé en partenariat avec des instances locales et les travailleurs sociaux (FSL, CAPEX, COMED...). L'objectif est de favoriser le maintien dans les lieux des populations les plus fragiles.
1 299 locataires ont été accompagnés par les conseillères sociales de l'Office en 2019 dont 391 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 (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 Offices : 3.3 %)

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.

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

En 2019, 48 logements ont été 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 référents tranquillité et sécurité 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. 451 réclamations ont été traitées en 2019.

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.

383 € : 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 de gros entretien réalisés par la Direction de la Relation Clientèle ont représenté 5,7 M€ en 2019.

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.

10 487
réclamations techniques enregistrées en 2019

Les remises en état des logements vacants

Le coût s'élève à 2970 € par logement, dont près de 91 % 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 urgents tous les jours 24h/24. Près de 350 appels téléphoniques nécessitant une action ont été reçus en 2019.

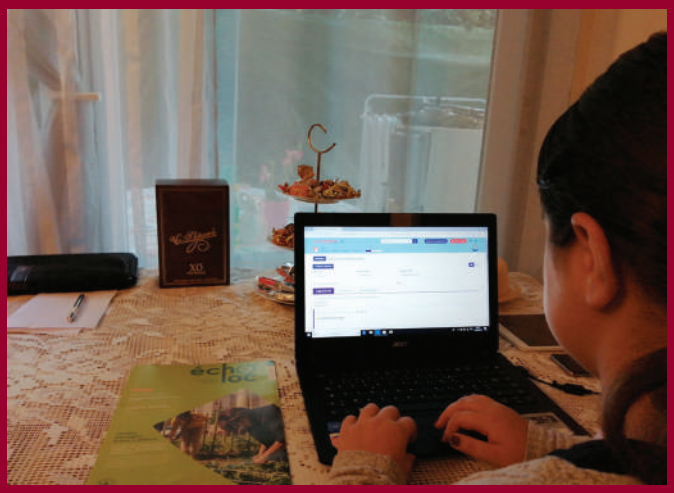
Enquête de satisfaction 2019

L'OFFICE64 mandate un prestataire extérieur pour mener une enquête de satisfaction auprès de tous ses locataires, tous les 3 ans. Cela permet de mesurer l'évolution de leur satisfaction dans de nombreux domaines : la qualité de vie, le logement ou encore les relations avec le bailleur (accueil...).
L'enquête 2019 a livré des bons résultats. Ainsi : 90% de locataires se déclarent globalement satisfaits de l'Office. 85% apprécient leur logement et 85% leur résidence.
Ces résultats serviront de base de travail pour les services afin de mettre en place un nouveau plan d'actions qualité.

Apporter des nouveaux services

Le soutien scolaire en ligne gratuit pour les locataires

L'OFFICE64, en signant une convention de partenariat avec la société Acadomia, expert du soutien scolaire en ligne, permet aux enfants de ses locataires de bénéficier de cours gratuits, 100% en ligne via la plateforme « Acadomia 365 ». Pour l'année scolaire 2019/2020, ce sont plus de 700 enfants qui se sont inscrits.



Par cette action, l'OFFICE64 entend aller au-delà de son rôle de bailleur en œuvrant à une meilleure réussite scolaire des jeunes. Ce type de partenariat permet de s'impliquer encore plus sur le volet innovation sociale en s'appuyant sur des valeurs socio-éducatives partagées.

Assurer un partenariat avec les associations

Mettre à disposition des logements adaptés

L'OFFICE64 met à disposition de plusieurs associations ou CCAS, des logements destinés à des publics ayant des besoins particuliers (personnes handicapées, ...).

Les logements peuvent être un tremplin pour des personnes qui deviennent parfois locataires en titre, dans le cadre de leur parcours client.

Ces partenariats sont une source de richesse pour l'OFFICE64 qui, au travers des relations nouées avec ces réseaux d'acteurs spécialisés, propose un accompagnement adapté.

Ainsi, en 2019, une convention a été signée avec le centre hospitalier Psychiatrique de Pau pour une meilleure coordination dans la prise en charge des personnes suivies dans leur établissement.

Engagement dans la lutte contre les violences familiales

Les violences familiales, et notamment faites aux femmes, sont un fléau que l'OFFICE64 veut combattre avec détermination. En lien direct avec le Procureur de la République de Bayonne, et le soutien de plusieurs Communes, l'OFFICE64 met à disposition du CHRS Atherbéa de Bayonne et l'association Du Côté des Femmes de Pau, des appartements destinés à accueillir des femmes battues. De plus, les Commissions d'Attribution portent une attention particulière à ces demandes lors de leur examen pour des attributions directes.

En écho à la journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes, Philippe Etcheverria, Directeur Général de l'OFFICE64, a organisé une journée de sensibilisation à destination des collaborateurs de l'Office sur les violences conjugales en novembre 2019 au siège de l'OFFICE64 à Bayonne. A travers cette action novatrice au Pays Basque, l'OFFICE64 souhaite sensibiliser son personnel de proximité et ainsi apporter une aide aux femmes en danger.

Les compagnons bâtisseurs Nouvelle Aquitaine

Une convention a été signée dans le Béarn avec l'association « les compagnons bâtisseurs » dans le cadre du dispositif « Bricobus ». L'association aide les locataires à rénover leur logement avec la participation possible de la famille, des voisins, ou de bénévoles... En contrepartie, le bénéficiaire de ce dispositif adhère à un accompagnement technique et social dans un but pédagogique, en vue notamment de l'amélioration de son cadre de vie et de l'estime de soi.

L'action est destinée aux personnes en difficultés financières et/ou sociales tels que les bénéficiaires des minimas sociaux, travailleurs ou retraités pauvres. La participation financière du locataire est de l'ordre de 10% du montant des matériaux, payable en plusieurs fois (généralement montant maximum de matériaux 600 €). Cette expérimentation pourrait être étendue sur le Pays basque dans les mois à venir.

La cohabitation intergénérationnelle en projet

La loi Elan a créé un contrat de cohabitation inter-générationnelle solidaire pour inciter les séniors de 60 ans et plus à louer ou sous-louer une partie de leur logement à des jeunes de moins de 30 ans.

L'Office étudie la possibilité de travailler avec des associations locales ou des acteurs de proximité qui accompagnent les personnes souhaitant en bénéficier.

L'OFFICE64, ACTEUR DE LIEN SOCIAL

La fête des voisins

Rendez-vous traditionnel de mai, la fête des voisins est l'occasion de rencontres entre voisins. En 2019, 25 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 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 2019, des chantiers ont été organisés à Boucau.
Les interventions ont consisté à la participation à la maintenance des jardins partagés, au nettoyage de locaux (caves, balcons, gaines techniques...) et à des travaux de peinture des bâtiments.

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 2019, les locataires de résidences sur Anglet, Biarritz, Boucau, Billère, et Orthez 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 dans de nouvelles résidences sur Anglet.

La semaine nationale des HLM organisée du 3 au 9 juin a été l'occasion de mieux faire connaître ces projets.

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.

Par ailleurs, toutes 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.

OFFICE 64
de l'Habitat

5 allée de Laplane
CS 88531
64185 BAYONNE Cedex

05.59.43.86.86

www.office64.fr

tv&CO 04 77 39 06 66